

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*, artinya pengukuran variabel hanya dilakukan dengan pengamatan sesaat atau dalam periode tertentu dan setiap studi hanya dilakukan satu kali pengamatan (Machfoedz *et al.*, 2005).

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat : Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.
2. Waktu : Juni 2016-Desember 2016.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang mempunyai karakteristik tertentu sesuai dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus pada periode Juni 2016 - Desember 2016.

Menurut Nawawi (2005), sampel merupakan sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang melakukan pemeriksaan dan menerima pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus serta memenuhi kriteria inklusi.

Untuk mengetahui besar sampel yang akan dikumpulkan, maka digunakan rumus Dahlan (2013) seperti di bawah:

$$N_1 N_2 = \frac{(Z\alpha\sqrt{2PQ} + Z\beta\sqrt{P_1Q_1 + P_2Q_2})^2}{(P_1 - P_2)^2}$$

Keterangan :

$Z\alpha$ = deviat baku alfa	Q_2 = $1 - P_2$
$Z\beta$ = derivat baku beta	Q_1 = $1 - P_1$
P = proporsi total $= \frac{p_1 + p_2}{2}$	P_1 = Proporsi pada kelompok uji
Q = $1 - P$	P_2 = Proporsi pada kelompok standar
$P_1 - P_2$ = Selisih proporsi minimal yang dianggap bermakna.	

$$N_1 N_2 = \frac{(Z\alpha\sqrt{2PQ} + Z\beta\sqrt{P_1Q_1 + P_2Q_2})^2}{(P_1 - P_2)^2}$$

$$N_1 N_2 = \frac{(1,96\sqrt{2 \times 0,88 \times 0,12} + 0,84\sqrt{0,98 \times 0,02 + 0,78 \times 0,22})^2}{(0,98 - 0,78)^2}$$

$$N_1 N_2 = \frac{(1,96\sqrt{0,2112} + 0,84\sqrt{0,1912})^2}{(0,2)^2}$$

$$N_1 N_2 = \frac{(0,9 + 0,36)^2}{0,04}$$

$$N_1 N_2 = 39,69$$

$$N_1 N_2 = 40$$

Jadi, minimal besar sampel untuk tiap kelompok adalah 40.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian di Klinik Pratama Firdaus adalah metode *purposive sampling*. Dalam metode ini sampel diambil dengan kriteria atau ciri-ciri khusus yang memiliki hubungan yang erat dengan kriteria khusus atau ciri-ciri populasi.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang melakukan pemeriksaan dan mendapatkan pelayanan kesehatan poli umum, poli gigi, poli farmasi di Klinik Pratama Firdaus pada kisaran bulan Juni-Desember 2016.
- b. Pasien yang melakukan pemeriksaan di Klinik Pratama Firdaus menggunakan BPJS atau DSM.
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner.

E. Identifikasi Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (independent)

Pasien BPJS atau pasien DSM yang mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Variabel tergantung (dependent)

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

F. Definisi Operasional

1. Pelayanan kesehatan

Upaya pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Pratama Firdaus berupa poli umum, poli gigi dan poli farmasi.

2. Pasien BPJS

Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus yang menggunakan sistem asuransi BPJS.

3. Pasien DSM

Mahasiswa yang mendapatkan pelayanan kesehatan program Dana Sehat Muhammadiyah di Klinik Pratama Firdaus yang disebut asuransi Dana Sehat Mahasiswa (DSM).

4. Kepuasan Pasien

Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya, yang diukur menggunakan kuesioner serta skala *Likert*. Pengukuran tersebut dilakukan berdasarkan lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yaitu, bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

G. Instrumen Penelitian

1. Bahan

Bahan yang akan dianalisis adalah data kuantitatif yang merupakan hasil jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner. Hasil jawaban responden kemudian dikuantifikasikan berdasarkan skor yang telah ditetapkan.

2. Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah daftar pernyataan berupa kuesioner dan pertanyaan wawancara. Kuesioner terbagi menjadi dua bagian yaitu :

- 1) Bagian pertama untuk mengetahui ciri-ciri responden dengan 6 daftar soal yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, jaminan kesehatan yang digunakan, poli pemeriksaan yang dikunjungi dan jumlah kunjungan ke Klinik Pratama Firdaus.
- 2) Bagian kedua untuk menganalisis gambaran kepuasan pasien BPJS dan pasien DSM terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus yang dibagi menjadi lima dimensi Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan terhadap kuesioner sebelum digunakan untuk pengambilan data. Setiap dimensi kuesioner diberi skor penilaian berpandukan skala Likert dengan pembobotan 1-4.

Tabel 1. Kategori Respon dan Skala Penilaian

Kategori Respon	Skala Penilaian
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

H. Cara Kerja

1. Persiapan

Tahap penyiapan proposal penelitian, survei pendahuluan untuk memperoleh data yang diperlukan dan studi dokumentasi serta literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian. Melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing.

2. Pelaksanaan Penelitian

Proses pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner pada responden. Kemudian peneliti memberikan informed consent dan penjelasan mengenai tata cara pengisian kuesioner. Setelah responden menyelesaikan pengisian kuesioner, peneliti melakukan wawancara pada pasien sesuai dengan daftar pertanyaan yang sudah disusun oleh peneliti.

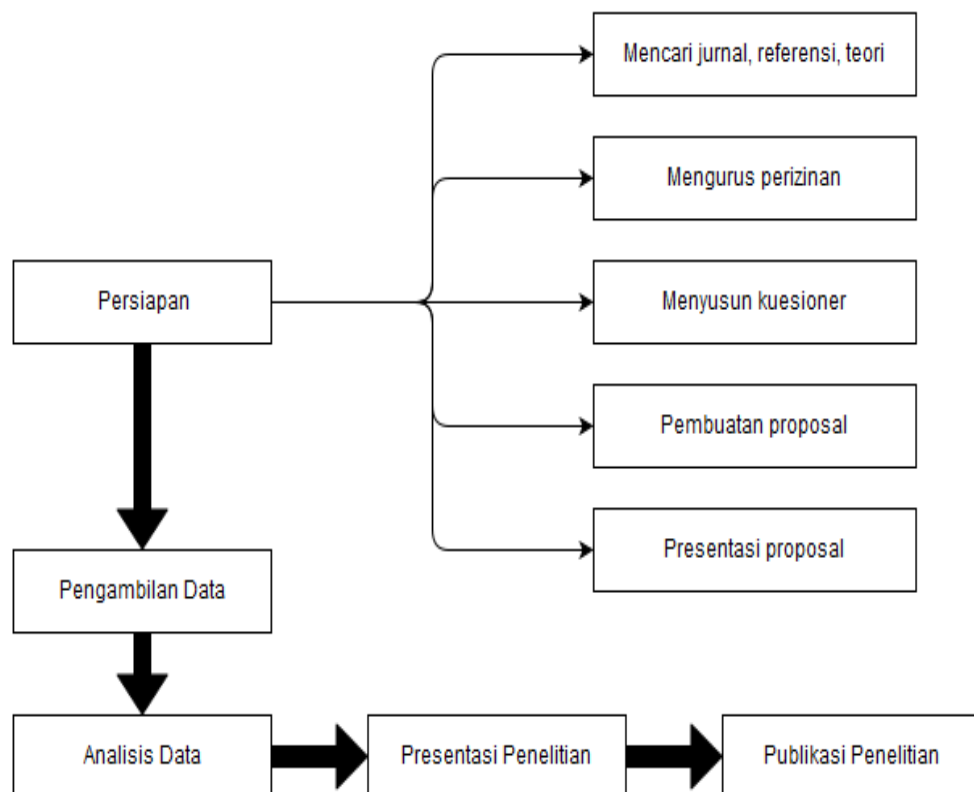
3. Analisis

Data yang didapat kemudian diolah terlebih dahulu agar dapat dianalisis.

4. Penyusunan laporan dan penyajian hasil penelitian

Kegiatan pelaksanaan penelitian yang telah selesai dilakukan, kemudian menyusun laporan penelitian yang harus dipertanggungjawabkan melalui pemaparan hasil penelitian dalam sebuah sidang atau dalam sebuah ujian hasil penelitian.

I. Skema Langkah Kerja



Gambar 3. Skema Langkah Kerja

J. Analisis Data

1. Analisis tingkat kepuasan pasien

Pengukuran kuesioner dilakukan dengan skala Likert 1-4 mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, sangat setuju. Data yang didapatkan dari hasil kuesioner dirubah menjadi data persentase untuk mengetahui kategori tingkat kepuasan, dengan menghitung:

$$\% = \frac{\text{Jumlah score data yang diperoleh}}{\text{total score item pertanyaan}} \times 100\%$$

Sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan.

- a. Pasien Sangat Puas dengan skor : 76-100%
- b. Pasien Puas dengan skor : 56-75%
- c. Pasien Tidak Puas dengan skor : 40-55%
- d. Pasien Sangat Tidak Puas dengan skor : <40%

(Arikunto, 1998)

2. Analisis perbedaan tingkat kepuasan

Perbedaan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS dan DSM dianalisis menggunakan uji *independent t-test* apabila terdistribusi normal, sementara jika data tidak terdistribusi normal maka menggunakan *mann-whitney test* (Dahlan, 2013).

3. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dianalisis dari hasil wawancara dan digambarkan dalam bentuk diagram batang.