

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah Observasional Analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Peneliti akan mencari hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng.

B. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

1. Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian kali ini adalah semua peserta BPJS yang terdaftar mendapat pelayanan di Puskesmas Sruweng.

2. Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian kali ini adalah pasien yang berkunjung membawa kartu BPJS dan membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sruweng dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi

1. Responden yang datang berobat ke Puskesmas Sruweng
2. Responden pengguna BPJS aktif yang sudah terdaftar di Puskesmas Sruweng.
3. Responden yang bisa membaca dan menulis.

b. Kriteria eksklusi

1. Responden yang sedang dalam keadaan gawat darurat atau sakit berat.
2. Responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

3. Teknik Sampling

Dalam menentukan jumlah sampel yang digunakan, peneliti menggunakan teknik *consecutive sampling*, yaitu jenis *non-probability sampling* yang memasukkan semua objek yang datang secara berurutan dan memenuhi kriteria pemilihan hingga jumlah sampel yang diperlukan terpenuhi (Sastroasmoro, 2011).

Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, peneliti menggunakan perhitungan *Sample minimal size* dengan rumus (Notoatmodjo, 2002):

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Keterangan :

n = Besar sampel normal

N = Jumlah populasi penelitian

Z = Standar Deviasi Normal (1,92)

d = Tingkat kesalahan yang dapat ditolelir (0,1)

p = Proporsi target yang memberikan ukuran sampel maksimal adalah 50% atau 0,5

q = Proporsi tanpa atribut = p-1 = 0,5

Dari survei awal yang telah dilakukan peneliti, didapatkan besar populasi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di Puskesmas Sruweng adalah 20.000 jiwa. Maka jumlah minimal sampelnya:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,92)^2 \cdot 20000 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2(20000 - 1) + (1,92)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{18400}{200,91}$$

$n = 91,58$ dibulatkan = 92 orang

C. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian kali ini adalah Puskesmas Sruweng yang beralamat di Desa Karanggedang, Kecamatan Sruweng, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54362.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak dibuatnya proposal pada tanggal 14 April 2016. Pengambilan sampel dimulai sejak Desember 2016 sampai Februari 2017.

D. VARIABEL PENELITIAN

1. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

2. Variabel Terikat (*dependent*)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

E. DEFINISI OPERASIONAL

1. Mutu Pelayanan (Variabel Independen)

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	(Variabel Independen) Mutu Pelayanan	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur
1.	<i>Tangible</i> (Fasilitas Fisik)	Penampakan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi secara fisik	Kuisisioner	Ordinal
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya	Kuisisioner	Ordinal
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian)	Pengetahuan dan kebaikan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin	Kuisisioner	Ordinal
4.	<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa yang tepat dimana pelanggan	Kuisisioner	Ordinal

		yang menunggu terlalu lama akan memberikan respons yang negatif terhadap mutu pelayanan		
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pelanggan	Kuisisioner	Ordinal

2. Kepuasan Pasien

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No.	(Variabel Dependen) Kepuasan Pasien	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (Pasien) KEP/25/M.PAN/2/2004	Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik (Puskesmas) dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.	Kuisisioner	Ordinal

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner diambil dari penelitian terdahulu yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas dengan sedikit perubahan pada lokasi dilakukannya penelitian. Pada penelitian terdahulu lokasi penelitian adalah Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat, sedangkan pada penelitian kali ini lokasi penelitian adalah Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Aspek yang digunakan adalah lima dimensi

mutu pelayanan. Kuisisioner yang digunakan bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Lembar kuisisioner berisikan data demografi pasien yang terdiri dari; jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Kuisisioner kepuasan terhadap mutu pelayanan BPJS Kesehatan terdiri dari 5 item tentang *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsivenes*.

Tiap-tiap item terdiri dari 4 sampai 7 pertanyaan, jadi total kurang lebih ada 28 pertanyaan tentang mutu pelayanan yang diberikan kepada responden yang meliputi; indikator *reliability* pada diagnosa dokter yang akurat, dokter memeriksa dengan sungguh-sungguh, perawat membantu dokter dengan baik, memenuhi pelayanan yang dijanjikan, pelayanan yang cepat, dan memberi pelayanan informasi kesehatan. Indikator *assurance* pada kesabaran petugas terhadap keluhan pasien, dokter yang ramah, petugas yang murah senyum, kesabaran dokter dalam memberi penjelasan, dan dokter memberitahu alasan timbulnya penyakit. Indikator *tangibles* pada gedung yang bersih dan terawat, peralatan kesehatan yang memadai, ruang tunggu memadai, apotek dengan jumlah obat yang lengkap, dan ruang pemeriksaan yang memadai. Indikator *emphaty* yaitu dokter selalu ingat terhadap keluhan pasien, dokter menanyakan kabar, dokter mendengarkan dengan seksama, dokter dapat mengenal setiap pasien, petugas pendaftaran menanyakan kabar, petugas mengenal pasien dengan baik, dan kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan. Dan yang terakhir indikator *responsiveness* yaitu dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien, petugas memberi informasi dengan baik,

petugas memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan, dan petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat. Penelitian selanjutnya meminta responden mengisi lembar kuisisioner yang sudah diberikan peneliti.

Kuisisioner Kepuasan Pasien diambil dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kuisisioner ini berisi 14 pertanyaan seputar kinerja yang diterima di unit pelayanan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut : Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

1. Data demografi

Lembar kuisisioner data demografi meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

2. Kuisisioner Mutu Pelayanan

Lembar kuisisioner berdasarkan 5 dimensi Mutu Pelayanan meliputi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*.

Kuisisioner ini terdiri dari 5 alternatif jawaban:

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Biasa Saja

4 = Baik

5 = Sangat Baik

3. Kuisisioner Kepuasan

Lembar kuisisioner terdiri dari 14 pertanyaan .Kuisisioner ini terdiri dari 4 alternatif jawaban:

1 = Tidak Baik

2 = Kurang Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

G. CARA PENGUMPULAN DATA

1. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan surat izin penelitian dari admin KTI Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian meminta surat izin penelitian ke BAPEDA Kebumen dan meminta persetujuan kepada Kepala Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen untuk mengadakan penelitian. Setelah mendapatkan perizinan dari Kepala Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen, langkah awal yaitu menentukan populasi dan sampel penelitian di Puskesmas tersebut.

Sebelum membagikan kuisisioner, peneliti bertanya kepada calon responden apakah peserta BPJS atau bukan di bagian pendaftara, kemudian peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan dan maksud diadakannya penelitian ini, serta memberikan informasi dan meminta persetujuan kepada calon responden dengan memberikan *informed consent* yang telah disediakan. Responden yang telah menyetujui lalu diberi kuisisioner. Responden diberikan penjelasan tentang cara pengisian kuisisioner. Pada saat pengisian kuisisioner, peneliti mendampingi responden. Tujuannya apabila ada hal-hal yang kurang dimengerti oleh responden atau responden tidak mengerti maksud dari pertanyaan kuisisioner dapat langsung dijelaskan secara rinci oleh peneliti.

2. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, variabel data yang terkumpul melalui metode kuisisioner kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan data (*editing*), adalah memeriksa daftar pernyataan pada lembar kuisisioner yang diserahkan responden kepada peneliti. Pernyataan pada data demografi, data mutu pelayanan, dan data kepuasan pasien dimasukkan ke dalam 1 file. Selanjutnya, peneliti memeriksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban. Setelah memastikan bahwa semua pernyataan diisi lengkap, peneliti memberi kode dari lembar kuisisioner responden.
- b. Memberi tahu data kode (*coding*). Peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden kedalam kategori. Biasanya

klasifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda/ kode berbentuk huruf singkatan dari masing-masing jawaban. Pada kuisisioner mutu pelayanan, terdapat 3 alternatif jawaban yang terdiri dari; STB (Sangat Tidak Baik), TB (Tidak Baik), BS (Biasa Saja), B (Baik), dan SB (Sangat Baik). Sedangkan di dalam kuisisioner kepuasan, terdapat 4 alternatif jawaban yang terdiri dari; TB (Tidak Baik), KB (Kurang Baik), B (Baik), dan SB (Sangat Baik).

- c. *Scoring*, adalah menentukan skor atau nilai untuk tiap kali item pernyataan dan menentukan nilai terendah dan tertinggi. Setelah diberi skor kemudian dimasukkan ke skala data. Kuisisioner mutu pelayanan, pada pernyataan positif untuk pilihan jawaban STB = 1, TB = 2, BS = 3, B = 4, dan SB = 5. Skor kepuasan pasien pada pernyataan positif untuk menjawab TB = 1, KB = 2, B = 3, dan SB = 4.
- d. *Entry data*, adalah jawaban-jawaban yang sudah diberikan kode kategori kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data. Memasukkan data boleh menggunakan cara manual maupun melalui pengolahan komputer.

H. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

(Lampiran)

I. ANALISIS DATA

Teknik analisa data pada penelitian ini dilakukan dengan uji statistik dengan analisa *univariate* dan analisis *bivariate*. Analisis *univariate* dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian, sedangkan analisis *bivariate* dilakukan terhadap dua variabel yang diduga saling berhubungan atau berkorelasi.

1. Analisa *Univariate*

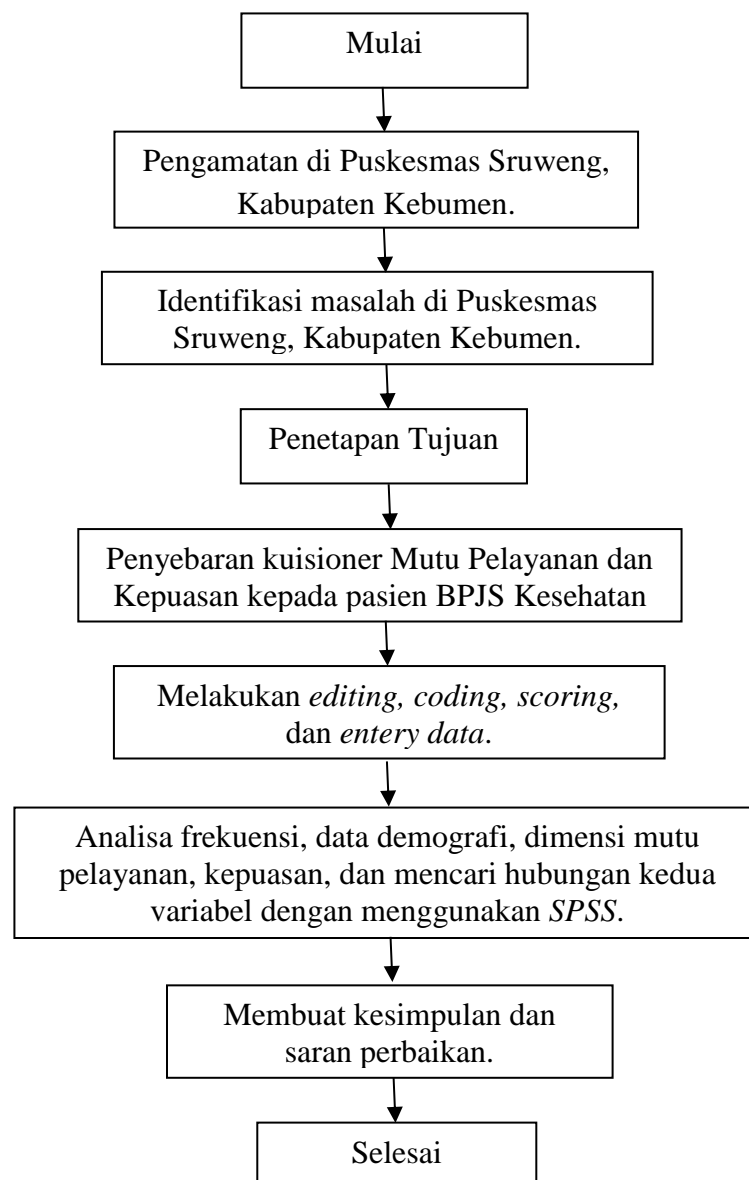
Peneliti melakukan analisa *univariate* dengan analisa deskriptif yang dilakukan untuk menggambarkan setiap variabel yang diteliti secara terpisah dengan membuat tabel frekuensi dari masing-masing variabel.

2. Analisa *Bivariate*

Pertama peneliti melakukan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnow* karena jumlah sampel yang diteliti lebih dari 50 responden. Setelah didapatkan hasil uji normalitas, jika hasil distribusinya tidak normal maka peneliti memakai uji korelasi Spearman. Jika hasil uji normalitas distribusinya normal, maka peneliti memakai uji korelasi Pearson.

Analisa *bivariate* merupakan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa *bivariate* pada penelitian ini membandingkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen, dimana penelitian dilakukan dengan uji Spearman atau Pearson (r_s) karena jenis kedua sampel adalah ordinal dan ordinal. Uji Spearman atau Pearson (r_s) dilakukan dengan menggunakan

software SPSS versi 20.0 dengan derajat kemaknaan $p < 0,05$ yang artinya hasil uji statistik menunjukkan $p < 0,05$ maka H_1 diterima dan berarti ada hubungan antar variabel.



Gambar 2.2. Alur Penelitian