

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan pengamatan dengan interpretasi tepat untuk menggambarkan fenomena yang terjadi, sedangkan studi *cross sectional* yaitu pendekatan yang sifatnya sementara (Notoadmodjo, 2010).

Pada penelitian ini, pengumpulan data standar pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS diambil secara bersamaan pada saat pengambilan data, yang dilakukan setelah pasien bersedia mengikuti jalannya penelitian.

#### **B. Subyek dan Obyek penelitian**

Adapun yang dilakukan penelitian pasien BPJS yang diperiksa di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan.

Pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari menyusun proposal sampai dengan penyelesaian tesis selama 7 (tujuh) bulan terhitung mulai bulan Oktober 2017 sampai bulan April 2018.

### **C. Populasi, Sampel dan Sampling**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan dalam penelitian (Sugiyono, 2015: 148). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien peserta BPJS yang diperiksa di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan yaitu sejumlah 10.573 peserta.

#### **2. Sampel dan Sampling**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:149). Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *Non probability sampling* dengan

metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien yang memiliki BPJS dan melakukan pengobatan di poli klinik penyakit dalam RSUD Prambanan
- 2) Pasien bersedia menjadi responden penelitian.
- 3) Pasien dewasa atau keluarga pasien yang berusia minimal 20 tahun
- 4) Mampu berkomunikasi dengan baik.

b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien yang mempunyai BPJS tetapi tidak menggunakan kartu BPJS.
- 2) Pasien yang telah memiliki kartu BPJS tetapi tidak diperiksa di poli penyakit dalam RSUD Prambanan
- 3) Pasien yang tidak mengikuti jalannya penelitian dari

awal sampai akhir

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan sampel minimal berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{(N(d)^2 + 1)}$$

keterangan :

n = besar sampel minimal

N = jumlah populasi

d = derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,01 (Nursalam, 2008).

Dengan demikian dapat dihitung jumlah sampel minimal yaitu :

$$n = \frac{10.573}{(10.573 (0,01)^2 + 1)} = 99,06 \approx 100 \text{ orang}$$

Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

## **D. Variabel Penelitian**

### **1. Identifikasi Variabel**

Variabel pada penelitian ini adalah :

a. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan.

b. Variabel Terikat (*dependent*)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS di poli klinik penyakit dalam RSUD Prambanan.

## E. Definisi Operasional

### a. Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

| Variabel                         | Definisi Operasional   | Indikator  | Item | Alat Ukur  |
|----------------------------------|--|--|------|--|
| Standar pelayanan kesehatan (X1) | Standar pelayanan kesehatan merupakan penampilan yang pantas atau sesuai (yang berhubungan dengan standar-standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan (Wijono, 2000: 26). | a. Kompetensi teknis<br>b. Akses terhadap pelayanan<br>c. Efektifitas<br>d. Hubungan antar manusia<br>e. Efisiensi<br>f. Kelangsungan Pelayanan<br>g. Keamanan<br>h. Kenyamanan atau kenikmatan (Wijono, 2000) | 1-16 | Kuesioner dengan penilaian angka<br>4 = sangat setuju (SS) 3 = setuju (S)<br>2 = tidak setuju (TS) 1 = sangat tidak setuju (STS) |
| Kualitas pelayanan (X2)          | Kualitas pelayanan merupakan totalitas rumah sakit dalam memberikan fitur dan karakteristik jasa berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dibutuhkan pasien (Korim, 2015: 50).  | a. <i>Reliability</i><br>b. <i>Responsiveness</i><br>c. <i>Assurance</i><br>d. <i>Empathy</i><br>e. <i>Tangibles</i><br>(Parasuraman dalam Tjiptono (2011))  | 1-10 | Kuesioner dengan penilaian angka<br>4 = sangat setuju (SS) 3 = setuju (S)<br>2 = tidak setuju (TS) 1 = sangat tidak setuju (STS) |

|                     |   |   |      |  |
|---------------------|---|---|------|--|
| Kepuasan Pasien (Y) | Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keberadaan pelayanan</li> <li>b. Ketanggapan pelayanan</li> <li>c. Ketepatan pelayanan</li> <li>d. Profesionalisme pelayanan</li> <li>e. Kepuasan keseluruhan pelayanan</li> <li>f. Kepuasan keseluruhan produk</li> </ul> (Supranto, 2011) | 1-12 | Kuesioner dengan penilaian angka 4 = sangat setuju (SS) 3 = setuju (S) 2 = tidak setuju (TS) 1 = sangat tidak setuju (STS) |
|---------------------|---|---|------|--|

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan cara pengukuran kesamaan data dan diperoleh data yang valid. Pengukuran setiap variabel dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan mampu mengungkapkan data yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2013: 52). Uji *correlation product moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

Rxy : Koefisien korelasi antara skor butir (x) dan skor variabel (y)

- N : Jumlah responden yang di uji coba  
 $\sum x$  : Jumlah skor butir (x)  
 $\sum y$  : Jumlah skor variabel (y)

Syarat umum untuk dianggap valid dilihat dari ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika r hasil positif, serta r hitung > r table, maka butir atau variabel tersebut dinyatakan valid.
- b) Jika r hasil negatif, dan r hitung < r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengukuran kestabilan dan ketetapan dari konsep ukuran instrumen atau alat ukur, sehingga nilai yang diukur tidak berubah dalam nilai tertentu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach Alpha* dengan rumus: Rumus koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen  
k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir/item

$V_t^2$  = varian total

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6 (Ghozali, 2013: 47).

### 3. Hasil Uji Coba Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan peneliti di RSUD Prambanan Yogyakarta dengan menggunakan 30 responden. Apabila hasil uji validitas menunjukkan nilai r hasil positif, serta r hitung > r tabel, maka butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid. Jika r hasil negatif, dan r hitung < r tabel, maka butir pertanyaan kuesioner dinyatakan tidak valid dan dihilangkan dari kuesioner.

#### 1. Standar Pelayanan Kesehatan (X1)

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Standar Pelayanan Kesehatan (X1)**

| Butir | R (Correlation) | R tabel | Keterangan |
|-------|-----------------|---------|------------|
| SP1   | 0,729           | 0,361   | Valid      |
| SP2   | 0,569           | 0,361   | Valid      |
| SP3   | 0,697           | 0,361   | Valid      |

| Butir        | R (Correlation) | R tabel | Keterangan  |
|--------------|-----------------|---------|-------------|
| SP4          | 0,419           | 0,361   | Valid       |
| SP5          | 0,362           | 0,361   | Valid       |
| SP6          | 0,490           | 0,361   | Valid       |
| SP7          | 0,690           | 0,361   | Valid       |
| SP8          | 0,793           | 0,361   | Valid       |
| SP9          | 0,534           | 0,361   | Valid       |
| SP10         | 0,192           | 0,361   | Tidak Valid |
| Butir        | R (Correlation) | R tabel | Keterangan  |
| SP11         | 0,491           | 0,361   | Valid       |
| SP12         | 0,619           | 0,361   | Valid       |
| SP13         | 0,524           | 0,361   | Valid       |
| SP14         | 0,683           | 0,361   | Valid       |
| SP15         | 0,573           | 0,361   | Valid       |
| SP16         | 0,225           | 0,361   | Tidak Valid |
| Reliabilitas | <b>0,838</b>    |         | Reliabel    |

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa dari 16 butir pengukur variabel standar pelayanan kesehatan terdapat 2 butir yang dinyatakan tidak valid karena mempunyai korelasi kurang dari 0,361, sedangkan 14 lainnya dinyatakan valid karena mempunyai korelasi lebih besar dari 0,361. Hasil minimal validitas diperoleh angka 0,192 dan hasil maksimal diperoleh nilai sebesar 0,793. Hasil uji reliabilitas diketahui

bahwa nilai *Cronbach's alpha* > 0,7 yaitu 0,838 sehingga butir pengukur variabel standar pelayanan kesehatan dinyatakan reliabel.

## 2. Kualitas Pelayanan (X2)

**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

| Butir        | R (Correlation) | R tabel | Keterangan  |
|--------------|-----------------|---------|-------------|
| KP1          | 0,754           | 0,361   | Valid       |
| KP2          | 0,754           | 0,361   | Valid       |
| KP3          | 0,632           | 0,361   | Valid       |
| KP4          | 0,671           | 0,361   | Valid       |
| KP5          | 0,684           | 0,361   | Valid       |
| KP6          | 0,778           | 0,361   | Valid       |
| KP7          | 0,866           | 0,361   | Valid       |
| KP8          | 0,733           | 0,361   | Valid       |
| KP9          | 0,281           | 0,361   | Tidak Valid |
| KP10         | 0,684           | 0,361   | Valid       |
| Reliabilitas | <b>0,868</b>    |         | Reliabel    |

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa dari 10 butir pengukur variabel kualitas pelayanan terdapat 1 butir yang dinyatakan tidak valid karena mempunyai korelasi kurang dari 0,361, sedangkan 9 lainnya dinyatakan valid karena mempunyai korelasi lebih

besar dari 0,361. Hasil minimal validitas diperoleh angka 0,281 dan hasil maksimal diperoleh nilai sebesar 0,866. Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* > 0,7 yaitu 0,868 sehingga butir pengukur variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel.

### 3. Kepuasan Pasien (Y)

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

| Butir        | R (Correlation) | R tabel | Keterangan  |
|--------------|-----------------|---------|-------------|
| KS1          | 0,526           | 0,361   | Valid       |
| KS2          | 0,731           | 0,361   | Valid       |
| KS3          | 0,718           | 0,361   | Valid       |
| KS4          | 0,598           | 0,361   | Valid       |
| KS5          | 0,306           | 0,361   | Tidak Valid |
| KS6          | 0,693           | 0,361   | Valid       |
| KS7          | 0,667           | 0,361   | Valid       |
| KS8          | 0,465           | 0,361   | Valid       |
| KS9          | 0,766           | 0,361   | Valid       |
| KS10         | 0,650           | 0,361   | Valid       |
| KS 11        | 0,575           | 0,361   | Valid       |
| Butir        | R (Correlation) | R tabel | Keterangan  |
| KS12         | 0,418           | 0,361   | Valid       |
| Reliabilitas | <b>0,833</b>    |         | Reliabel    |

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa dari 12 butir pengukur variabel Kepuasan Pasien terdapat 1 butir yang dinyatakan tidak valid karena mempunyai korelasi kurang dari 0,361, sedangkan 11 lainnya dinyatakan valid karena mempunyai korelasi lebih besar dari 0,361. Hasil minimal validitas diperoleh angka 0,306 dan hasil maksimal diperoleh nilai sebesar 0,766. Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* > 0,7 yaitu 0,833 sehingga butir pengukur variabel kepuasan pasien dinyatakan reliabel.

#### **G. Analisis Data**

Analisa data dalam penelitian kuantitatif merupakan salah satu proses setelah data dari seluruh responden terkumpul. Analisa data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah

dikemukakan.

a. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu data dari hasil penelitian masing-masing variabel berdasarkan kriteria skor atau interval dengan persentasi, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis untuk mengetahui hipotesis penelitian untuk dua variabel yang diteliti dengan menganalisis data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*), misalnya terdapat dalam skala pengukuran untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel dalam penelitian ini maka digunakan model analisis regresi linear sederhana.

1) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari: uji normalitas dan linieritas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang ada terdistribusi normal atau tidak secara konvensional dapat dilihat dari grafik atau histogram sebaran normal dari data yang ada. Dalam penelitian ini alat uji yang digunakan adalah uji *Kolmogorove Smirnov Z* dalam paket program komputer. Kriteria uji normalitas adalah:

- 1) Nilai probabilitas (sig.) lebih dari 0,05 maka dapat dinyatakan data normal.
- 2) Nilai probabilitas (sig.) kurang dari 0,05 maka dapat dinyatakan data tidak normal.

b) Uji Linieritas

Uji linieritas ini dimaksudkan untuk mengetahui kelayakan variabel bebas dan memprediksi variabel terikat. Dalam penelitian ini alat uji yang digunakan adalah uji *test for linearity*. Teknik yang dapat digunakan untuk menguji dengan analisis koefisien korelasi

masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat (Y). Apabila  $r_{xy}$  dengan  $\alpha > 0,05$ , maka variabel bebas tersebut layak sebagai salah satu prediktor variabel  $y$ , dan demikian juga sebaliknya.

c) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan guna mendeteksi keadaan dimana terdapat variabel bebas (independen) yang memiliki kombinasi linier dengan yang lain. Untuk menguji adanya gejala multikolinearitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Syarat uji multikolinieritas adalah jika nilai toleransi  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi.

2) Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Ganda

Analisis Regresi ganda untuk menguji model pengaruh dan hubungan variabel bebas yang lebih dari dua variabel terhadap variabel dependent, digunakan teknis analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression method*) (Imam Ghozali, 2013: 95).

b) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sumbangan total seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur model yakni variabel bebas seberapa jauh kemampuannya dalam menerangkan variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2013: 97).

c) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan membandingkan signifikansi  $F_{hitung}$  dengan ketentuan jika  $F_{hitung}$  lebih kecil

dari  $F_{\text{tabel}}$  pada tingkat signifikansi 5%, maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dan menerima hipotesis 0 ( $H_0$ ). Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak apabila  $F_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $F_{\text{tabel}}$ , yang berarti terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

## **H. Tahapan Penelitian**

Tahapan dalam penelitian ini meliputi tiga tahap yaitu: tahap pra penelitian, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap penulisan laporan.

### **1. Persiapan**

Pada tahap perencanaan ini terdiri atas pengajuan proposal penelitian kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, proses perijinan ke RSUD Prambanan Yogyakarta, Kegiatan selanjutnya dalam persiapan adalah membuat bahan-bahan pertanyaan untuk kegiatan penelitian, melakukan uji

validatas terhadap kuesioaner yang akan digunakan pada saat penelitian.

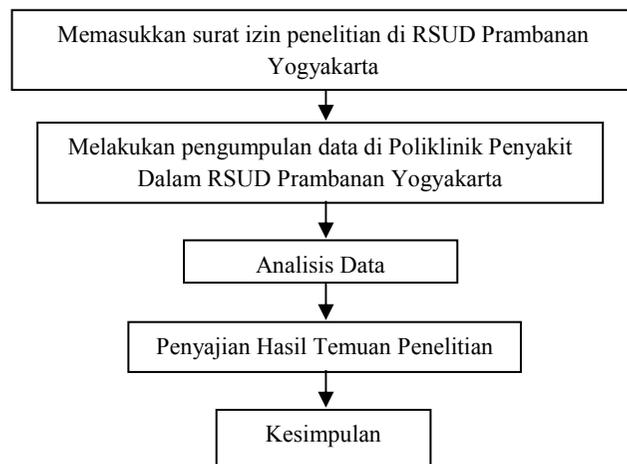
## 2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti mengumpulkan data dimulai dengan menyebar kuesioner kepada responden yang sedang memeriksakan kesehatannya di poli penyakit dalam RSUD Prambanan Yogyakarta

## 3. Analisis Data dan Pelaporan

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data kuantitatif yang sudah didapatkan dan mengevaluasi hasil dari penelitian. Selanjutnya di buat hasil laporan penelitian dan kesimpulan.

## 4. Tahapan Penelitian



### Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian

#### I. Etika Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mendapatkan surat ijin penelitian tersebut kepada Direktur RSUD Prambanan Yogyakarta. Selanjutnya lembar persetujuan disampaikan kepada informan dengan menekankan pada etika yang meliputi:

##### 1. *Informed consent* (Lembar Persetujuan)

*Informed consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian. Cara pemberian lembar persetujuan yaitu dengan memberikan lembar persetujuan yang diberikan sebelum penelitian dilakukan. Pemberian lembar *informed consent* bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memberikan penjelasan kepada responden mengenai maksud, tujuan dan dampak dari penelitian tersebut.

##### 2. *Anomity* (Tanpa Nama)

*Anomity* yaitu etika dalam menjamin data responden dan hanya mencantumkan kode.

3. *confidentiality* (kerahasiaan)

*Confidentiality* (kerahasiaan) adalah aturan dan etika untuk menjamin kerahasiaan hasil penelitian dan hanya memaparkan data yang pada hasil riset.