

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan karakteristik mengenai populasi dan bidang tertentu (Azwar, 2009). Data yang dipelajari semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis di RSUD Kota Yogyakarta.

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan jenis penelitian *cross sectional* yang bertujuan memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

B. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah pasien BPJS yang melakukan pemeriksaan kesehatan di instalasi rawat jalan. Obyek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS instalasi rawat jalan. Penelitian dilakukan di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta selama bulan Februari 2017.

C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian

1. Kriteria inklusi penelitian

- a. Pasien BPJS yang diperiksa di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta.
- b. Usia 18 – 55 tahun (karena sudah dianggap dewasa dan mampu memahami isi kuisioner.)
- c. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

2. Kriteria eksklusi penelitian

Pasien yang merupakan karyawan di RSUD Kota Yogyakarta, pasien tidak dapat baca tulis, pasien dengan penyakit mental.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang berkunjung dan memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sampel penelitian diambil secara *proportionate stratified random sampling* yang dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada pasien yang bersedia menjadi responden dan sedang diperiksa ke RSUD Kota Yogyakarta.

2. Sampel penelitian

Sampel penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2015).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang digunakan bila populasi mempunyai unsur yang tidak homogeny dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2015).

Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang periksa di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Penentuan sampel ditentukan berdasarkan jumlah rata-rata kunjungan pasien per hari dalam sebulan di masing-masing poliklinik, yang kemudian disesuaikan menggunakan tabel Krejcie (Sekaran, 2006), jumlah populasi yang didapatkan adalah 340 pasien sehingga jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 181 sampel.

Jumlah sampel akan dibagi secara proposional pada masing-masing poli sesuai dengan rata-rata jumlah kunjungan per hari pada masing-masing poli. Perhitungannya adalah sebagai berikut :

- a. Poli Dalam = $116/340 \times 100\% = 34,1\% \rightarrow 34,1\%$ dari 181 adalah 62 sampel.
- b. Poli Bedah = $28/340 \times 100\% = 8,2\% \rightarrow 8,2\%$ dari 181 adalah 15 sampel.
- c. Poli Anak = $17/340 \times 100\% = 5\% \rightarrow 5\%$ dari 181 adalah 9 sampel.

- d. Poli Obsgin = $14/340 \times 100\% = 4,1\% \rightarrow 4,1\%$ dari 181 adalah 7 sampel.
- e. Poli Syaraf = $50/340 \times 100\% = 14,7\% \rightarrow 14,7\%$ dari 181 adalah 27 sampel.
- f. Poli Jiwa = $29/340 \times 100\% = 8,5\% \rightarrow 8,5\%$ dari 181 adalah 15 sampel.
- g. Poli THT = $16/340 \times 100\% = 4,7\% \rightarrow 4,7\%$ dari 181 adalah 9 sampel.
- h. Poli Mata = $25/340 \times 100\% = 7,4\% \rightarrow 7,4\%$ dari 181 adalah 13 sampel.
- i. Poli Kulit dan Kelamin = $21/340 \times 100\% = 6,2\% \rightarrow 6,2\%$ dari 181 adalah 11 sampel.
- j. Poli Gigi dan Mulut = $24/340 \times 100\% = 7,1\% \rightarrow 7,1\%$ dari 181 adalah 13 sampel.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

- a. Variabel bebas : kualitas pelayanan (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*).
- b. Variabel terikat : kepuasan pasien BPJS rawat jalan.
- c. Variabel *confounding* : umur dan jenis kelamin.

2. Definisi operasional

- a. Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- b. *Tangibles* (X1) adalah sesuatu yang berhubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi rumah sakit.
- c. *Responsiveness* (X2) adalah sesuatu yang berhubungan dengan keemauan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- d. *Reliability* (X3) adalah sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang diberikan secara akurat dan memuaskan.
- e. *Assurance* (X4) adalah sesuatu yang berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pasien (*confidence*).
- f. *Empathy* (X5) adalah sesuatu yang meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pasien.

- g. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.
- h. Umur adalah lama hidup responden dalam tahun, sejak lahir sampai dengan ulang tahun terakhir pada saat penelitian dilakukan.
- i. Jenis kelamin adalah ciri biologis yang dimiliki responden dan dibedakan menjadi laki-laki dan perempuan.

F. Instrumen Penelitian

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil langsung oleh peneliti pada responden peneliti (Riduwan, 2009). Data primer diperoleh dengan cara meminta responden mengisi kuisisioner untuk memperoleh data kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Nazir (2014) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sugiyono (2015) menyebutkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah diberikan alternatif jawaban sehingga sampel tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap kualitas pelayanan.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data profil rumah sakit, jumlah tenaga (sumber daya manusia) dan data pendukung penelitian lainnya.

H. Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan meliputi pengurusan izin penelitian, pengumpulan data sekunder meliputi gambaran umum RSUD Kota Yogyakarta, angka kunjungan pada Instalasi rawat jalan, dan jumlah pasien BPJS, dan mempersiapkan kuisisioner penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan meliputi pengambilan data primer pada responden dengan menggunakan kuesioner tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan.

3. Tahap penyelesaian

Pengolahan data, analisis data, presentasi hasil serta pembuatan laporan, dan publikasi laporan.

I. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Instrumen harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

1. Uji validitas

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sanusi, 2011). Artinya apa yang diukur sudah sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Pengujian validitas alat pengumpul data atau kuesioner yang telah dibuat ini menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu dengan mengkorelasikan nilai korelasi item butir dengan total skor pertanyaan. Penyimpulan valid atau tidaknya item dengan membandingkan r hitung dengan r table pada taraf signifikan 5 %. Pernyataan dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari r table dan

bila r hitung lebih kecil dari nilai r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid (Arikunto, 2006).

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas suatu instrumen penelitian menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainann. Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid (Sanusi, 2011). Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Secara umum reliabilitas dari variabel sebuah kuesioner dikatakan cukup baik apabila memiliki *koefisien Alpha Cronbach* $> 0,6$ (Sugiyono, 2013).

J. Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuisisioner diolah dan dianalisis menggunakan uji analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear ganda merupakan salah satu teknik analisis yang sering digunakan untuk mengolah data yang multi variabel. Kemudian dilihat pada hasil uji F dan uji t. Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen. Sedangkan uji t menunjukkan seberapa jauh

pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun bentuk persamaan regresi bagi masing-masing variabel dengan cara perhitungan regresi sederhana, yakni: regresi Y atas X_1 dan regresi Y atas X_2 (Gunawan, 2016).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 : Variabel independen

a : Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Dalam penelitian ini, analisis korelasi digunakan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta. Data diolah pada komputer menggunakan program SPSS *for windows release* versi 22.0.

K. Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan hal yang harus diperhatikan dalam penelitian yang berhubungan langsung dengan manusia. Menurut Hidayat (2007), masalah etika yang harus diperhatikan adalah:

1. *Informed consent* (lembar persetujuan)

Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden penelitian yang diberikan sebelum penelitian dilakukan. Tujuannya adalah supaya subyek mengerti maksud dan tujuan penelitian serta mengetahui dampaknya. Informasi yang harus ada dalam lembar

persetujuan antara lain: partisipasi pasien, tujuan dilakukannya tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi, dan lain-lain.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan lainnya.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data yang akan melaporkan pada hasil penelitian. Kerahasiaan data dilakukan dengan tidak mempublikasikan nama responden dan hanya menyajikan hasil serta jawaban responden.