

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan survei. Metode deskriptif analitis adalah suatu metode yang meneliti status kelompok manusia, objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa yang sekarang dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Nazir, 2000: 63). Metode survei membedakan serta mengenal masalah-masalah serta mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek yang sedang berlangsung. Penyelidikan dilakukan dalam waktu bersamaan terhadap sejumlah individu atau unit, baik secara sensus atau dengan menggunakan sampel (Nazir, 2000: 66).

Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner secara mendalam (indepth interview). Wawancara mendalam ini bertujuan untuk menggali lebih dalam pendapat umum pasien. Metode kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN tentang pelayanan rawat jalan di rumah sakit Wawa Husada.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi merupakan seluruh subjek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Bukan hanya objek atau subjek yang dipelajari saja tetapi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subjek atau objek tersebut (Hidayat, 2003). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien JKN yang sedang melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Wawa Husada pada bulan Oktober 2019 adalah 10293 pasien. Jumlah populasi penelitian ini digunakan sebagai dasar penentuan jumlah sampel

### 3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subyek peneliti (Notoadmojo, 2012). Penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki peneliti sesuai kriteria inklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Notoadmojo, 2012). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien JKN yang sedang melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Wawa Husada. Jumlah populasi sudah di ketahui maka jumlah sampel dapat di hitung populasi sudah di ketahui maka jumlah sampel dapat di hitung dengan menggunakan rumus Rao (1996) yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah sample

N = Jumlah populasi

Moe = Margin of error max (kesalahan yang masih di toleransi,dimbil 10%)

$$\begin{aligned}n &= \frac{10293}{1+10293(10\%)^2} \\ &= \frac{10293}{1+10293(0,01)} \\ &= \frac{10293}{1+1022,93} \\ &= \frac{10293}{103,93} \\ &= 99,037\end{aligned}$$

n = 99,037 dibulatkan menjadi 100 responden

### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mempunyai arti dapat berubah-ubah, bermacam-macam, berbeda-beda (tentang harga, mutu, dan sebagainya). Menurut Sugiyono (2009: 60), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit wawa Husada.

### **3.4 Definisi Operasional**

#### **a. Variabel**

Kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Wawa Husada.

#### **b. Definisi**

Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa pasien rawat jalan tentang pelayanan rawat jalan di rumah sakit Wawa Husada yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Peneliti akan menilai tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanann rawat jalan di rumah sakit Wawa Husada yang meliputi :

##### *a. Reliability* (kehandalan) :

1. Petugas memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengna prosedur
2. Petugas membantu jika ada permasalahan pasien.
3. Petugas memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan yang baik.
4. Petugas memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.
5. Petugas menerangkan tindakan yang akan dilakukan.

b. *responsiveness* (Daya Tanggap) :

1. Petugas bersedia menanggapi keluhan pasien
2. Petugas tanggap melayani pasien
3. Petugas menerima dan melayani dengan baik
4. Petugas melakukan tindakan secara tepat dan cepat.
5. Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur

c. *Assurance* (jaminan)

1. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakitanda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan
2. Petugas menyediakan obat-obatan/ alat-alat medis yang lengkap
3. Petugas bersifat cekatan serta menghargai pasien.
4. Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.
5. Petugas mempunyai catatan medis pasien.

d. *Tangibles* (bukti nyata)

1. Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih.
2. Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air.
3. Ruangan di rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap.
4. Petugas berpenampilan rapi dan bersih.
5. Rumah sakit memiliki papan informasi yang jelas.

e. *Empati* :

1. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasienn
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien
3. Petugas memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh
4. Petugas mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.
5. Petugas bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien rawat jalan.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoadmodjo, 2010). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data kepuasan pasien peserta JKN terhadap layanan rawat jalan di rumah sakit Wawa Husada, penelitian ini menggunakan instrument berupa:

#### 1) Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen penelitian, kuesioner penelitian berisi pernyataan-pernyataan tentang kepuasan pasien peserta JKN tentang pelayanan rawat jalan di rumah sakit Wawa Husada yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, empati. Pada kuesioner penelitian di adopsi dari kuesioner pada penelitian sebelumnya yang berjudul “analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit husada jakarta”.

### 3.6 Cara Pengumpulan Data

#### a. Jenis Data

Jenis data penelitian adalah jenis data kuantitatif.

#### b. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah data primer dan data skunder.

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sakaran: 2011). Data yang akan diambil oleh peneliti berbentuk kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pasien peserta JKN di pelayanan rawat jalan untuk menjawabnya untuk mendapatkan data kepuasan pelayanan rawat jalan.

#### 2) Data Skunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung yaitu mengirim surat ke pihak Rumah Sakit Wawa Husada. Dalam

penelitian ini peneliti meminta data skunder ke Rumah Sakit Wawa Husada berupa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan oktober 2019.

### **c. Cara Pengumpulan Data**

Cara Pengumpulan data dibagi menjadi pengamatan/ Observasi dan Angket/ kuesioner. Pengamatan adalah suatu prosedur yang berencana, yang antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan cara mengidentifikasi respon dari jawaban responden melalui wawancara mengenai tingkat kepuasan pasien peserta JKN tentang pelayanan rawat jalan di rumah sakit Wawa Husada dengan menggunakan.

### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

- a. Lokasi penelitian : Rumah Sakit Wawa Husada
- b. Waktu penelitian : Januari 2020

### **3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

#### **3.8.1 Teknik Pengolahan Data**

Setelah data terkumpul maka dilakukan pengolahan data kemudian dianalisis. Pengolahan data dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

##### *a. Editing*

Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dan bersifat koreksi. Memeriksa dan meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil kuesioner untuk mengetahui apakah data yang ada sudah cukup dan lengkap atautkah perlu ada pembetulan.

##### *b. Coding*

Kegiatan melakukan klasifikasi data dari jawaban responden dengan memberikan kode/symbol serta skor menurut kriteria masing-masing.

c. Tabulasi

Kegiatan melakukan pengolahan data ke dalam bentuk tabel dengan memproses hitung frekuensi dari masing-masing kategori.

### 3.8.2 Analisis Data

Data yang telah diolah baik melalui pengolahan secara manual maupun elektronik dengan menggunakan bantuan komputer tidak akan ada maknanya jika tidak dianalisis. Menganalisis data tidak sekedar mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang telah diolah, namun hasil akhir dari analisis tersebut dapat memberi arti dari kesimpulan penelitian yang telah dilakukan (Notoatmodjo, 2012). Pada bagian analisis data akan dibahas secara deskriptif penelitian faktor-faktor ketidakpuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Rumah sakit Wava Husada. Analisis didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien, penilaian dan skoring adalah sebagai berikut :

1. *Scoring* :

- a. Jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor
- b. Pertanyaan yang diskoring mempunyai 4 pilihan jawaban
- c. Kriteria penilaian dengan menggunakan skala likert yaitu :

Sangat Puas = 4 Puas = 3 Cukup Puas = 2 Tidak Puas = 1

2. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu  $5 \times 5 = 25$  (100%)

3. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu  $5 \times 1 = 5$  (25%)

4. Range =  $100\% - 25\% = 75\%$

5. Interval  $75\% / 4 = 18,75\%$

6. Skor standar =  $100 - 18,75\% = 81,25\%$

Kriteria objektif:

Sangat puas = jika presentasi nilai jawaban 76-100%

Puas = jika presentasi nilai jawaban responden 51-75%

Cukup Puas = jika presentasi nilai jawaban responden 26-50%

Tidak Puas = jika presentasi jawaban responden 0-25%

### **3.9 Etika Penelitian**

Etika penelitian merupakan kegiatan yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian), institusi lembaga yang terkait dengan penelitian, serta masyarakat yang terkena dampak penelitian (dalam hal ini pasien). Etika penelitian ini mencakup perilaku peneliti serta pengaruh yang diharapkan baik dari hasil penelitian terhadap subjek penelitian. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang mendaftarkan diri untuk pemeriksaan rawat jalan. Empat prinsip yang harus dipegang teguh oleh peneliti (Milton, 1999 dalam Notoatmodjo) yaitu:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia.

Peneliti perlu memperhatikan hak-hak dari subjek penelitian untuk memperoleh persetujuan tentang penelitian yang akan dilakukan tersebut. Disamping itu, peneliti juga memberikan kebebasan kepada subjek penelitian untuk ikut berpartisipasi atau tidak berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian.

Setiap individu memiliki hak-hak dasar yang bersifat privasi dan memiliki kebebasan dalam memberikan informasi tersebut. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini tidak akan menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan dari subjek penelitian.

3. Keadilan dan inklusivitas atau keterbukaan.

Transparansi atau prinsip keterbukaan serta keadilan perlu dijaga oleh peneliti dengan kejujuran dan juga kehati-hatian. Untuk memenuhi hal tersebut, dapat dilakukan dengan terlebih dahulu menjelaskan prosedur penelitian yang nantinya akan digunakan. Prinsip keadilan ini menjamin bahwa semua subjek penelitian memperoleh perlakuan yang sama, tanpa membedakan jender, agama, etnis, dan sebagainya.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan.



Sebuah penelitian hendaknya memperoleh semaksimal mungkin manfaat dan meminimalisir sebaik mungkin kemungkinan dampak yang bisa merugikan subjek penelitian.