

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode deskriptif kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:13). 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 (Moh Nazir, 2000: 66).

Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan anket atau kuesioner. Kuesioner ini bertujuan untuk menggali lebih dalam pendapat umum responden berikut alasan-alasan yang melatar belakanginya. Metode kuantitatif untuk mengetahui informasi tentang kepuasan pasien JKN ketika mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sedangkan menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang tahun 2019.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian obyek yang diambil saat penelitian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel pada penelitian ini adalah semua

pasien rawat inap peserta JKN yang ada di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang dengan kriteria inklusi yaitu:

- a. Pasien merupakan peserta JKN dan dapat menunjukkan Kartu Indonesia Sehat (KIS).
- b. Pasien telah mendapatkan pelayanan minimal 24 jam.
- c. Pasien bukan merupakan pasien anak-anak maupun pasien penyakit kritis.

Adapun prosedur pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2010), *purposive* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 responden dengan ketentuan:

- a. Responden berasal dari pasien rawat inap dengan masing-masing 10 responden pada setiap kelas rawat inap JKN.
- b. Responden bukan merupakan pasien penyakit kritis dan juga bukan pasien anak-anak.

3.3. Variabel Penelitian.

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. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap JKN yang dinilai berdasarkan indikator kehandalan jaminan, bukti fisik empati dan daya tanggap.

3.4. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur
Kepuasan pasien rawat inap JKN	Merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah seorang pasien mendapatkan pelayanan	Kuesioner	Ordinal

	<p>kesehatan yang dinilai berdasarkan lima indikator yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kehandalan, merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu.2. Jaminan, merupakan persepsi yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi jasa menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.3. Bukti fisik, merupakan persepsi pasien yang dinilai dari penampakan fisik peralatan (fasilitas), penampilan karyawan, dan kebersihan kamar mandi.4. Empati, merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberi layanan jasa secara individu dengan		
--	--	--	--

	<p>memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien.</p> <p>5. Daya tanggap, merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan keinginan ataupun kemauan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tanggap.</p> <p>Pada variable ini terdapat lima pertanyaan pada masing – masing indikator.</p>		
--	--	--	--

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoadmodjo, 2010). Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner dilakukan untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa:

- a. Kuisisioner
- b. Lembar penilaian
- c. Laptop
- d. Alat tulis
- e. Buku catatan

3.6 Tehnik Pengumpulan Data

a. Jenis Data

Jenis data penelitian adalah jenis data kuantitatif.

b. Sumber data

Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara wawancara dengan menggunakan kuisisioner yang telah disediakan. Data yang dapat dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Teknik kuisisioner adalah suatu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum (banyak orang). Kuisisioner ini dilakukan dengan mengedarkan suatu daftar pertanyaan yang berupa formulir-formulir, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan tanggapan, informasi, jawaban, dan sebagainya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumbernya yaitu dari arsip Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang berupa profil kesehatan Rumah Sakit.

c. Cara Pengumpulan Data

Cara Pengumpulan data dibagi menjadi pengamatan/ Observasi dan Angket/ kuisisioner. 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 menyebarkan kuisisioner kepada pasien rawat inap JKN.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian : Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang

Jl. Sulawesi No.16, Kasin, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65117

Waktu penelitian : November 2019 – Januari 2020

No		Bulan November	Bulan Desember	Bulan Januari
1.	Minggu ke-1			

2.	Minggu ke-2			
3.	Minggu ke-3			
4.	Minggu ke-4			

3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang akan dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian lapangan. Teknik Penelitian Lapangan (Field Research) adalah penelitian yang dilakukan langsung pada instansi yang diteliti dengan maksud untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh melalui:

- a. Pengamatan (Observation), yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek peneliti.
- b. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

3.8.2 Analisis Data

Menurut Rizki (2019) Metode analisis data deskriptif kualitatif dalam suatu penelitian kualitatif berguna untuk mengembangkan teori yang telah dibangun dari data yang sudah didapatkan di lapangan. Metode penelitian kualitatif pada tahap awalnya peneliti melakukan penjelajahan, kemudian dilakukan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari observasi hingga penyusunan laporan.

Pada bagian analisis data akan dibahas secara deskriptif tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap JKN di RS Islam Aisyiyah Malang. Analisis didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien. Analisis hasil pengolahan kuesioner akan disajikan dalam bentuk table nilai. Berikut menurut penelitian terdahulu oleh ST Nurul Aliah Alwy dalam Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah RSUD Haji Makassar tahun 2018 terdapat panduan penentuan penilaian dan skoring adalah sebagai berikut:

a. Kehandalan (*Reability*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, kehandalan dalam memasang infus, menyuntik, mengukur tekanan darah, nadi, suhu tubuh, waktu menghadirkan makanan, dll. yang diharapkan sesuai dengan prosedur. Dengan indikator :

1. Petugas kesehatan (petugas administrasi) memberikan pelayanan administrasi kepada pasien dengan cepat dan tidak bertele-tele sesuai yang dijanjikan dengan segera.
2. Petugas kesehatan (dokter) melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tanpa adanya perbedaan dengan pasien
3. Pelayanan perawat sewaktu melakukan tindakan keperawatan seperti, memasang dan melepas infus, menyuntik, mengukur tekanan darah, nadi, suhu tubuh, dll.
4. Pelayanan makanan. variasi menu makanan, Cara penyajian makanan, ketepatan waktu menghadirkan makanan sesuai dengan prosedur dan permintaan makanan oleh pasien.

Kriteria Objektif Kehandalan (*Reability*) yaitu:

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 Baik = 4

Baik = 3

Tidak Baik = 2

Sangat Tidak Baik = 1

2. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)
3. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%)
4. Range = $100 - 20 = 80$ %
5. Interval $80\% / 2 = 40$ %
6. Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$

Kriteria objektif :

Puas = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 60 %

Tidak Puas = jika presentasi jawaban responden < 60 %

b. Jaminan (*Assurance*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan seperti dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, peralatan medis lengkap dan petugas memiliki catatan medis pasien yang dijaga kerahasiaannya serta ketersediaan dokter melayani selama 24 jam. Dengan indikator :

1. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan cukup baik, sehingga mampu menjawab semua pertanyaan pasien secara meyakinkan.
2. Tenaga medis menyediakan peralatan medis yang lengkap dan mempunyai catatan medis pasien yang kerahasiaannya dijaga.
3. RS mampu memberikan kepercayaan dan jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat ke RS tersebut.
4. Ketersediaan dokter selama 24 jam untuk melayani pasien dan dokter yang menangani pasien selalu on call (siap dipanggil).

Kriteria Objektif Jaminan (*Assurance*) yaitu :

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 Baik = 4

Baik = 3

Tidak Baik = 2

Sangat Tidak Baik = 1

2. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)

3. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%)

4. Range = $100 - 20 = 80$ %

5. Interval $80\% / 2 = 40$ %

6. Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$

Kriteria objektif :

Puas = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 60 %

Tidak Puas = jika presentasi jawaban responden < 60 %

c. Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan persepsi pasien yang dinilai dari penampakan fisik, peralatan (fasilitas), penampilan karyawan, dan kebersihan.

Dengan indikator :

1. Kebersihan rumah sakit, kebersihan ruangan perawatan pasien dan kebersihan kamar mandi (WC).
2. Kondisi tempat tidur dan kebersihan tempat tidur.
3. Peralatan elektronik (tv, AC, kipas angin, kulkas, lampu/penerangan) berfungsi dengan baik.
4. Air dikamar mandi selalu mengalir dengan baik.
5. Petugas RS (cleaning service) dalam menjaga kebersihan kamar pasien dan seluruh fasilitas RS.

Kriteria Objektif Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu :

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 Baik = 4

Baik = 3

Tidak Baik = 2

Sangat Tidak Baik = 1

2. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)

3. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%)

4. Range = $100 - 20 = 80$ %

5. Interval $80\% / 2 = 40$ %

6. Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$

Kriteria objektif :

Puas = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 60 %

Tidak Puas = jika presentasi jawaban responden < 60 %

d. Empati (*Empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami

kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.

Dengan indikator :

1. Petugas kesehatan (perawat, petugas administrasi, petugas obat) sabar dan mau mendengar keluhan pasien serta memberikan jalan keluar dan konsultasi.
2. Petugas kesehatan tidak membedakan pasien asuransi
3. Petugas kesehatan (dokter, perawat, petugas obat, administrasi, dll) bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien
4. Perhatian petugas kesehatan (perawat) menyediakan waktu/ senantiasa membantu pasien untuk BAK, BAB, ganti posisi tidur, bangun, duduk, dll, dengan sukarela.

Kriteria Objektif Empati (*Empathy*) yaitu :

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 Baik = 4

Baik = 3

Tidak Baik = 2

Sangat Tidak Baik = 1

2. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)

3. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%)

4. Range = $100 - 20 = 80$ %

5. Interval $80\% / 2 = 40$ %

6. Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$

Kriteria objektif :

Puas = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 60 %

Tidak Puas = jika presentasi jawaban responden < 60 %

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan keinginan ataupun kemauan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan kesehatan dengan cepat tanggap serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen (pasien).

Dengan indikator :

1. Petugas kesehatan (perawat, petugas administrasi, petugas obat) cepat tanggap dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status/ pangkat pasien.
2. Petugas kesehatan (dokter, perawat, petugas obat, administrasi , dll) dalam memberikan perhatian (segera melayani, bila ditanya mau menjawab, bila dipanggil/ diperlukan cepat datang) terhadap pasien.
3. Kecepatan dan ketepatan petugas apotik/obat untuk segera melayani resep yang masuk yang diperlukan oleh pasien.
4. Ketanggapan perawat dalam memberi respon terhadap saran, keluhan dan permintaan dari pasien.

Kriteria Objektif Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu :

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 Baik = 4

Baik = 3

Tidak Baik = 2

Sangat Tidak Baik = 1

2. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)

3. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%)

4. Range = $100 - 20 = 80$ %

5. Interval $80\% / 2 = 40$ %

6. Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$

Kriteria objektif :

Puas = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 60 %

Tidak Puas = jika presentasi jawaban responden < 60 %

3.9 Etika Penelitian

Menurut Wikipedia etika penelitian adalah sudut pandang atau ketentuan baik, buruk, benar atau salah dalam kegiatan penelitian. Salah satu upaya meningkatkan pengetahuan adalah

melalui penelitian. Namun terkadang dalam pencarian dan pemanfaatan ilmu tersebut melanggar dari aturan etika. Ada beberapa aturan etika yang harus ditaati oleh peneliti dan berlaku bagi semua metode penelitian. diantaranya adalah peneliti tidak dapat memaksa seseorang untuk terlibat dalam penelitian. Seperti meminta kepala desa mengharuskan warganya berkumpul di suatu tempat untuk diwawancarai. contoh lain, meminta kepala perusahaan mewajibkan karyawannya untuk mengisi daftar pertanyaan. Hal ini melanggar etika karena keikutan subyek dalam penelitian dilakukan secara terpaksa atau tidak secara sukarela. Terdapat dua asas penting untuk melindungi identitas subyek. yaitu asas anonimitas (*anonimity*) dan kerahasiaan (*confidentiality*). Dalam penelitian, subyek penelitian adalah anonim (tidak dikenal) atau namanya tidak dicantumkan dalam daftar pertanyaan. Oleh karena itu, tidak dibenarkan jika peneliti memberikan kode atau tanda rahasia pada daftar pertanyaan dengan maksud agar peneliti mengetahui identitas subyek yang mengikuti survei. meskipun dengan metode pengamatan identitas subyek penelitian dapat diketahui, namun peneliti terikat pada aturan mengenai kerahasiaan. maka tidak heran jika ada peneliti yang tidak hanya merahasiakan nama subyek penelitian namun juga lokasi penelitian. Menurut Sunarto (2004), etika penelitian lain yang seharusnya tidak boleh dilanggar oleh peneliti adalah mendorong subyek agar mau ikut serta dengan memberi keterangan yang keliru. Misalnya mengatasnamakan perusahaan atau lembaga dalam mengisi daftar pertanyaan, padahal sebenarnya merupakan proyek pribadi belaka yang tidak ada hubungan sama sekali dengan pihak perusahaan. Terdapat 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.

