

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Desain pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey yang bertujuan untuk menggambarkan kepuasan rawat jalan pasien JKN PBI di Puskesmas Sukorejo Kota Blitar. Menurut (Anshori 2019) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang ditujukan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat terkait fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau pada saat lampau. Sedangkan untuk metode pendekatan survei adalah bagian dari deskripsi yang bertujuan untuk mencari kedudukan (status) fenomena dan menentukan kesamaan status dengan cara membandingkan dengan standar yang jelas (Ningsih, 2020).

3.2 Populasi, sampel dan teknik sampling

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut (Sugiono, 2014) populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan JKN PBI. Untuk jumlah populasi ini, peneliti menggunakan jumlah rata-rata kunjungan peserta JKN PBI yang mendapat pelayanan rawat jalan pada bulan Juli sampai dengan September 2021. Dengan rincian sebagai berikut;

Tabel 3.1 Data jumlah kunjungan pasien JKN PBI Puskesmas Sukorejo Kota Blitar Juli–September 2021

| Juli | Agustus | September |
|------------|------------|------------|
| 579 pasien | 498 pasien | 417 pasien |

Rata-rata kunjungan rawat jalan pasien PBI = $(579 + 498 + 417) : 3 = 498$

Dari data kunjungan tersebut maka diperoleh populasi menggunakan rata-rata kunjungan rawat jalan pasien JKN PBI yaitu sebesar 498 pasien.

3.2.2 Sampel dan Besar Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan bagian populasi yang diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta JKN PBI terpilih dari populasi yang diambil dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki peneliti menurut kriteria inklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Besarnya sampel diperoleh dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Besar sampel dihitung dari jumlah populasi yaitu rata-rata kunjungan pasien JKN PBI yang mendapatkan pelayanan rawat jalan.

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

Keterangan :

N = Jumlah pupolasi

n = Besar sampel

d² = presisi (ditetapkan 10%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{498}{1 + 498 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{498}{1 + 498 (0,001)}$$

$$n = \frac{498}{5,98}$$

$$n = 83,27 \text{ dibulatkan menjadi } 83$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin maka didapatkan jumlah sampel penelitian yaitu 83 responden.

3.2.2.1 Kriteria Inklusi Sampel

- a. Pasien rawat jalan di Puskesmas Sukorejo Kota Blitar peserta JKN segmen PBI
- b. Bersedia untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner

3.2.2.2 Kriteria Eksklusi Sampel

- a. Pasien yang tidak bisa baca tulis
- b. Pasien dengan gangguan komunikasi
- c. Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap

3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010). Pada penelitian ini variabel yang ingin diteliti adalah:

Kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran BPJS Kesehatan di puskesmas Sukorejo Kota Blitar

Untuk menggambarkan kepuasan dari pasien rawat jalan menggunakan beberapa sub variabel. Sub variabel ini dipilih berdasar pada 5 dimensi kepuasan menurut Parasuraman (1988) yang meliputi;

- a. *Tangibles* (wujud nyata atau bukti fisik)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dan skala pengukuran dari variabel-variabel penelitian ini diuraikan untuk memberikan pemahaman yang sama tentang pengertian variabel yang akan diteliti dan sebagai patokan untuk menentukan metodologi yang akan digunakan dalam analisis selanjutnya. Definisi operasional adalah definisi yang membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati oleh peneliti (Notoatmodjo, 2012)

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Operasional | Alat ukur | Cara Ukur | Skala Ukur |
|-----------------|----------------------------------|-----------|--|------------|
| Kepuasan pasien | Perasaan atau respon yang muncul | Kuesioner | Pengukuran skor kepuasan : Skor penilaian : Skor tertinggi = $4 \times 25 = 100$ | Ordinal |

| | setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan kesehatan. | | <p>Skor terendah = $1 \times 25 = 25$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $100 - 25 = 75$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 75/2$</p> <p>$I = 37,5 \rightarrow$ dibuatkan ke 38</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi:</p> <p>Tidak Puas : skor responden: 25-62</p> <p>Puas : skor responden: 63-100</p> | |
|---|---|-----------|--|------------|
| Sub variabel | Definisi Operasional | Alat ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
| <p><i>Tangibles</i> (bukti fisik)</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana • Kerapihan, kebersihan serta kenyamanan sarana dan prasarana | Hal konkret dan berwujud (barang yang dapat dilihat dan dirasakan) oleh pasien saat mendapat pelayanan kesehatatan. | Kuesioner | <p>Pengukuran skor dimensi kepuasan:</p> <p>Skor penilaian :</p> <p>Skor tertinggi = $4 \times 5 = 20$</p> <p>Skor terendah = $1 \times 5 = 5$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $20 - 5 = 15$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 15/2$</p> <p>$I = 7,5 \rightarrow$ dibuatkan ke 8</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi:</p> <p>Tidak Puas : skor responden: 5-12</p> | Ordinal |

| | | | | |
|--|---|-----------|---|---------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Penampilan petugas kesehatan | | | Puas : skor responden: 13-20 | |
| <p><i>Reliability</i> (kehandalan)</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan administratif • Kesesuaian prosedur pelayanan • Keterampilan petugas kesehatan • Pengetahuan petugas dalam penanganan penyakit | Kemampuan faskes dan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan terpercaya. | Kuesioner | Pengukuran skor dimensi kepuasan: Skor penilaian : Skor tertinggi = $4 \times 5 = 20$ Skor terendah = $1 \times 5 = 5$ Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $20 - 5 = 15$ Perhitungan interval dengan menggunakan rumus: $I = R/K$ $I = 15/2$ $I = 7,5 \rightarrow$ dibuatkan ke 8 Sehingga penilaiannya menjadi: Tidak Puas : skor responden: 5-12 Puas : skor responden: 13-20 | Ordinal |
| <p><i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan administratif dan informasi yang cepat | Kesiapan, kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespon, dan memberikan pelayanan kesehatan. | Kuesioner | Pengukuran skor dimensi kepuasan: Skor penilaian : Skor tertinggi = $4 \times 5 = 20$ Skor terendah = $1 \times 5 = 5$ Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $20 - 5 = 15$ Perhitungan interval dengan menggunakan rumus: $I = R/K$ | Ordinal |

| | | | | |
|--|---|------------------|--|----------------|
| <p>dan mudah oleh petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan menolong dan menanggapi keluhan • Kesiapan dan ketersediaan petugas di setiap tempat pelayanan | | | <p>$I = 15/2$ $I = 7,5 \rightarrow$ dibuatkan ke 8 Sehingga penilaiannya menjadi: Tidak Puas : skor responden: 5-12 Puas : skor responden: 13-20</p> | |
| <p><i>Assurance</i> (jaminan)</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi yang baik antar petugas dengan pasien • Kesempatan bertanya bagi pasien dan keluarga • Kemampuan petugas dalam | <p>Kepastian yang dapat memberikan jaminan kepada pasien seperti keamanan dan kenyamanan, akurasi pemeriksaan serta pelayanan yang berkualitas.</p> | <p>Kuesioner</p> | <p>Pengukuran skor dimensi kepuasan: Skor penilaian : Skor tertinggi = $4 \times 5 = 20$ Skor terendah = $1 \times 5 = 5$ Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $20 - 5 = 15$ Perhitungan interval dengan menggunakan rumus: $I = R/K$ $I = 15/2$ $I = 7,5 \rightarrow$ dibuatkan ke 8 Sehingga penilaiannya menjadi: Tidak Puas : skor responden: 5-12 Puas : skor responden: 13-20</p> | <p>Ordinal</p> |

| | | | | |
|---|---|------------------|--|----------------|
| <p>penetapan diagnosa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan dan keterampilan petugas • Keamanan dan ketentraman di lingkungan faskes | | | | |
| <p><i>Emphaty</i> (empati)</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sopan dan santun petugas • Keramahan petugas • Perhatian pribadi • Petugas non diskriminatif | <p>Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan konsumen (pasien)</p> | <p>Kuesioner</p> | <p>Pengukuran skor dimensi kepuasan:</p> <p>Skor penilaian :</p> <p>Skor tertinggi = $4 \times 5 = 20$</p> <p>Skor terendah = $1 \times 5 = 5$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $20 - 5 = 15$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 15/2$</p> <p>$I = 7,5 \rightarrow$ dibuatkan ke 8</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi:</p> <p>Tidak Puas : skor responden: 5-12</p> <p>Puas : skor responden: 13-20</p> | <p>Ordinal</p> |

3.5 Instrumen Penelitian

Alat atau instrumen penelitian adalah alat yang akan digunakan peneliti selama penelitian untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan instrumen berupa kuesioner yang akan diberikan dan diisi oleh responden secara langsung (*luring*). Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan dari responden (Arikunto, 2010).

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Skala *likert* (*likert scale*) merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset survey untuk mengukur sikap dan pendapat responden yang menjadi objek penelitian. Kuesioner terdiri dari 25 pernyataan positif (*favorable*) dengan 5 pernyataan pada tiap dimensinya. Peneliti meminta responden untuk memilih jawaban yang telah disediakan berdasarkan tingkat persetujuan mereka. Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan tingkat persetujuan dengan 4 pilihan skala yaitu skor = 4 Sangat Setuju (SS), skor = 3 Setuju (S), skor = 2 Tidak Setuju (TS), dan skor = 1 Sangat Tidak Setuju (STS).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian hendaknya telah teruji validitas dan reliabilitasnya, oleh karena itu semua poin pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dan dimodifikasi dari pertanyaan dalam penelitian Rindi Ardila Arianto (2017) dalam skripsinya dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta” yang telah valid dan reliabel mengenai kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan untuk menyusun suatu laporan atau penelitian. Pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer akan dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung (*luring*). Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah data jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang di dapat dari sumber data puskesmas.

Berikut prosedur pengumpulan data yang dilakukan:

1. Peneliti mengajukan dan mengurus surat izin penelitian sebelum pengambilan data ke Puskesmas Sukorejo Kota Blitar.

2. Peneliti datang langsung ke Puskesmas Sukorejo Kota Blitar untuk menemui responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan.
3. Peneliti melakukan pendekatan terhadap responden.
4. Peneliti menjelaskan maksud serta tujuan peneliti dan menjelaskan cara mengisi kuesioner kepada responden disertai surat persetujuan menjadi responden.
5. Jika disetujui oleh responden, maka responden akan diberi waktu untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden dan mengisi kuesioner.
6. Setelah kuesioner terisi, peneliti mengecek kembali kelengkapan kuesioner. Jika ditemukan ada pertanyaan yang belum terisi, maka saat itu juga peneliti meminta responden untuk melengkapinya. Kemudian, kuesioner yang sudah lengkap terisi dikumpulkan kepada peneliti.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian: dilakukan di Puskesmas Sukorejo Kota Blitar

Waktu penelitian: Bulan Desember 2021 - Februari 2022

3.8 Analisa dan Penyajian Data

Analisa dan penyajian data pada penelitian disesuaikan dengan desain penelitian itu sendiri, yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan analisa univariat. Analisa univariat adalah suatu teknik analisa data terhadap suatu variabel secara mandiri tanpa dikaitkan dengan variabel lain. Tujuan dari analisa univariat adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti.

Berikut langkah-langkah analisa data yang dilakukan:

1. Memeriksa data (Editing)

Editing dilakukan setelah semua data terkumpul dari hasil kuisisioner. Pada tahap ini, peneliti akan memeriksa kembali semua kuisisioner tersebut satu persatu. Tujuannya adalah untuk mengecek setiap kuisisioner yang telah diisi apakah sudah lengkap dan sesuai. Jika terdapat beberapa kuisisioner yang masih belum diisi, atau pengisian tidak sesuai dengan petunjuk dan tidak relevannya jawaban dengan pertanyaan maka harus segera diperbaiki

dengan jalan mengembalikan kuisisioner yang masih kosong pada responden semula. Bila tidak memungkinkan, maka peneliti harus mencari responden lain sebagai pengganti.

2. Memberi Tanda (Coding)

Memberi tanda kode terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan agar mempermudah tabulasi dan analisa data.

3. Tabulasi data

Tabulasi data dilakukan setelah menyelesaikan tahap editing dan coding. Pada penelitian ini menggunakan tabel-tabel kerja sesuai dengan hasil kuesioner mulai dari identitas responden sampai dengan hasil jawaban responden per itemnya. Tabulasi direkap dengan menggunakan *excel* terlebih dahulu untuk mempermudah proses analisis selanjutnya dengan menggunakan *spss*.

4. Memberi Penilaian (Skoring)

Pemberian nilai (skoring) dilakukan untuk mengetahui skor penilaian kepuasan dari hasil jawaban responden. Untuk dapat mengetahui kategori tingkat kepuasan responden pada setiap dimensi kepuasan, maka ditentukan terlebih dahulu indeks kategori kepuasan. Berikut langkah-langkah peneliti dalam menentukan nilai indeks kepuasan responden:

A. Indeks Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan

Indeks kepuasan total dihitung dari jumlah total skor keseluruhan dari 5 dimensi kepuasan.

1. Menghitung Skor Maksimum Kuesioner

Pada Kuesioner menggunakan 5 pernyataan pada setiap dimensi dan total keseluruhan adalah 25 pernyataan. Untuk nilai jawaban yang disediakan pada kuesioner yaitu STS = 1, TS =2, S=3, dan SS=4.

$$\begin{aligned}\text{Skor maks} &= \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban tertinggi} \\ &= 25 \times 4 = 100\end{aligned}$$

2. Menghitung Skor Minimum Kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Skor min} &= \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban terendah} \\ &= 25 \times 1 = 25\end{aligned}$$

3. Menghitung Range dan Interval Skor

$$\text{Range} = \text{skor maksimum} - \text{skor minimum}$$

$$= 100 - 25 = 75$$

$$\text{Interval} = \text{Range} : \text{Banyak kategori}$$

$$= 75 : 2$$

$$= 37,5 \rightarrow \text{dibulatkan ke pembulatan}$$

terbesar menjadi 38

Jadi, diperoleh hasil indeks kategori kepuasan responden pada tabel sebagai berikut;

Tabel 3.3 Kategori Indeks Kepuasan Responden

| Rentang skor | Kategori |
|--------------|------------|
| 25 – 62 | Tidak puas |
| 63 – 100 | Puas |

B. Indeks Kepuasan Pasien Pada Masing-Masing Dimensi Kepuasan

Indeks kepuasan pada tiap dimensi dihitung dari jumlah skor pada setiap dimensi.

1. Menghitung Skor Maksimum Kuesioner

Pada Kuesioner menggunakan 5 pernyataan pada setiap dimensi kepuasan. Untuk nilai jawaban yang disediakan pada kuesioner yaitu STS = 1, TS =2, S=3, dan SS=4.

$$\text{Skor maks} = \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban tertinggi}$$

$$= 5 \times 4 = 20$$

2. Menghitung Skor Minimum Kuesioner

$$\text{Skor min} = \text{jumlah pernyataan} \times \text{skor jawaban terendah}$$

$$= 5 \times 1 = 5$$

3. Menghitung Range dan Interval Skor

$$\text{Range} = \text{skor maksimum} - \text{skor minimum}$$

$$= 20 - 5 = 15$$

$$\text{Interval} = \text{Range} : \text{Banyak kategori}$$

$$= 15 : 2$$

$$= 7,5 \rightarrow \text{dibulatkan ke pembulatan terbesar menjadi 8}$$

Jadi, diperoleh hasil indeks kategori kepuasan responden pada tabel sebagai berikut;

Tabel 3.4 Kategori Indeks Kepuasan Responden untuk Setiap Dimensi Kepuasan

| Rentang skor | Kategori |
|--------------|------------|
| 5 – 12 | Tidak puas |
| 13-20 | Puas |

Selanjutnya untuk penyajian datanya, dari data yang telah dianalisa ini kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Dari tiap-tiap tabel kemudian dilakukan intepretasi untuk dapat menggambarkan kepuasan dari pasien rawat jalan di Puskesmas Sukorejo Kota Blitar secara spesifik dan mendalam.

3.9 Etika Penelitian

Etika penelitian adalah suatu sudut pandang atau ketentuan baik, buruk, serta benar atau salah dalam suatu kegiatan penelitian. Etika merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus sangat diperhatikan, dalam penelitian ini menggunakan masalah etika yang harus diperhatikan menurut (Hidayat, 2009):

1. *Informed consent*

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden. *Informed consent* diberikan sebelum penelitian dimulai. Tujuan dari *informed consent* adalah agar subjek penelitian mengerti maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung. Jika responden bersedia ikut dalam penelitian ini maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya. *Informed consent* yang digunakan dalam penelitian ini adalah persetujuan antara peneliti dengan responden yaitu bapak/ibu pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta penerima Bantuan Iuran (PBI) BPJS Kesehatan di puskesmas Sukorejo Kota Blitar.

2. Anonymity (tanpa nama)

Masalah etika merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak mewajibkan responden untuk memberikan nama pada lembar alat ukur atau kuesioner. Responden memiliki hak untuk tidak menuliskan nama jika tidak ingin nama atau identitas lainnya agar tidak ada unsur keterpaksaan responden selama mengisi kuesioner.

3. Confidentiality (kerahasiaan)

Dalam hal ini seorang peneliti wajib memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian. Hal ini dilakukan dengan cara tidak memberikan nama, identitas, dan hasil jawaban responden kepada pihak lain di luar keperluan penelitian. Peneliti juga akan menjelaskan kepada responden bahwa semua data dan jawaban hanya dapat dilihat oleh peneliti untuk menjaga kerahasiaan dari partisipan penelitian atau responden