

BAB III

METODE PENELITIAN

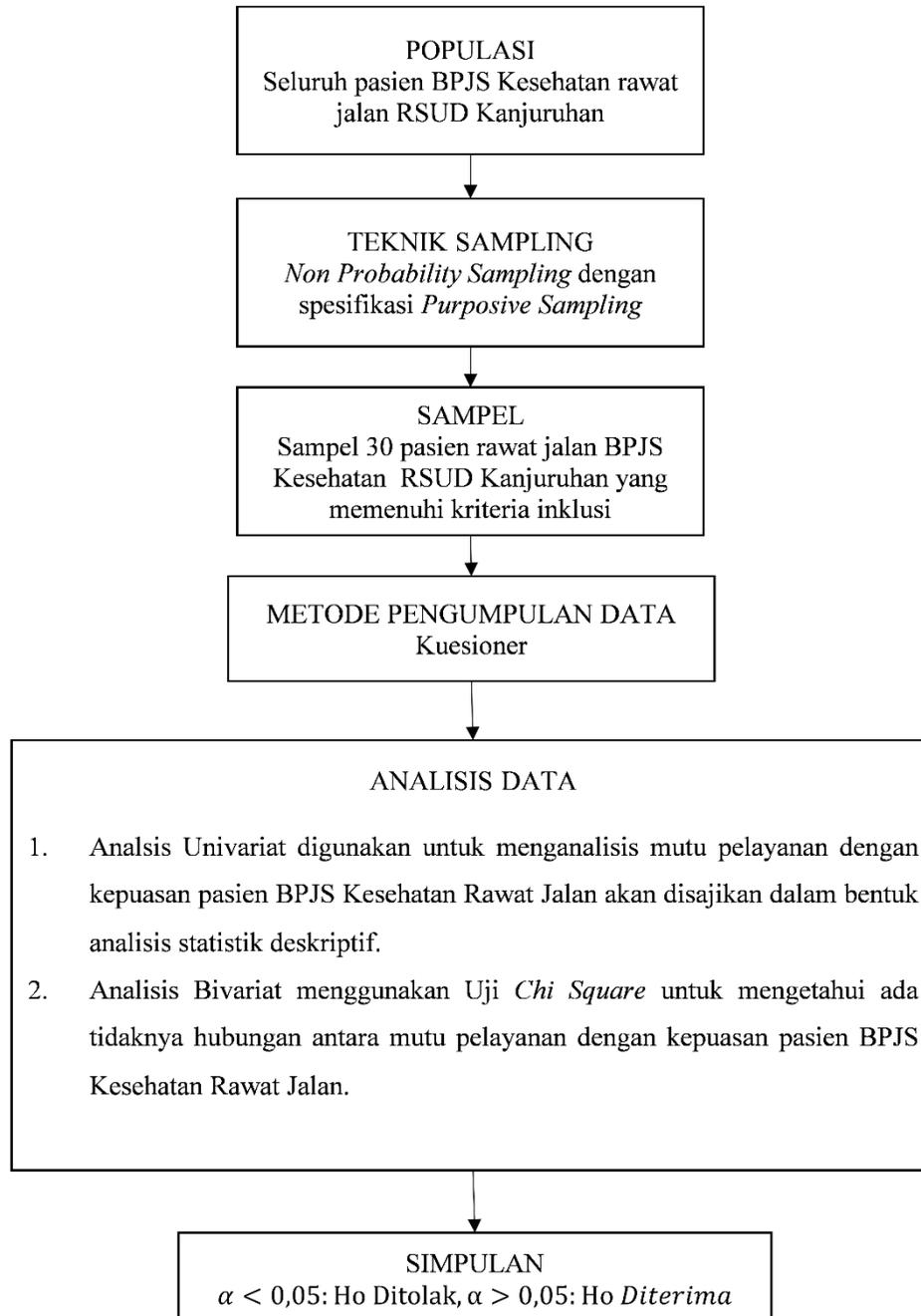
3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian mengandung makna rancangan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan obyektif, untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip umum (Herdayati & Syahrial, 2019).

Desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasi, yaitu penelitian analisis yang dilakukan untuk mencari hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri di RSUD Kanjuruhan dengan kepatuhan pembayaran iuran dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan perhitungan statistik dari variabel untuk dianalisis kemudian dihubungkan.

3.2 Kerangka Kerja Penelitian

Menurut Nursalam (2011), kerangka kerja adalah hubungan abstrak yang disusun berdasarkan suatu tema/topik, guna menyajikan alur pikir penelitian terutama variabel -variabel yang digunakan dalam penelitian.

Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kanjuruhan yang dilaksanakan pada Januari – Februari 2022.

3.4 Populasi, Sampel, dan Sampling

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Benius dkk., 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan yang mempunyai kartu JKN-KIS dan merupakan peserta mandiri.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Gay dan Diehl dalam Martadiputra (2014) berpendapat bahwa jika penelitian korelasi maka sampel minimum adalah 30 subyek. Jumlah populasi tidak diketahui, maka peneliti menggunakan sampel minimum yaitu sebanyak 30 responden.

Menurut Nursalam (2017), penentuan kriteria membantu penelitian untuk mengurangi bias hasil penelitian. Kriteria penelitian dibagi dua yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Merupakan pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan

- 2) Minimal 2 kali melakukan kunjungan ke RSUD Kanjuruhan
- 3) Mempunyai kartu JKN-KIS
- 4) Merupakan peserta mandiri
- 5) Berusia diatas 21 th
- 6) Bersedia menandatangani *informed consent* penelitian

2. Kriteria Eksklusi

Berikut ini adalah kriteria eksklusi dalam penelitian

- 1) Pasien baru RSUD Kanjuruhan
- 2) Terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan bukan peserta mandiri
- 3) Hanya melakukan kunjungan 1 kali ke RSUD Kanjuruhan
- 4) Berusia dibawah 21 th
- 5) Tidak bersedia menandatangani *informed consent*.

3.4.3 Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan spesifikasi *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel sesuai ciri-ciri tertentu. Dalam penelitian ini akan mengambil sampel pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mandiri di RSUD Kanjuruhan hingga jumlah sampel terpenuhi.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2011), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

3.5.1 Variabel Independen

Menurut Sudigdo dan Sofyan (2011), variabel bebas (*independent variables*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mandiri.

3.5.2 Variabel Dependen

Menurut Sudigdo dan Sofyan (2011), variabel terikat (*dependent variables*) merupakan variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pembayaran iuran.

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasukkan unit-unit analisis ke dalam kategori-kategori tertentu dari tiap variabel (Priyono, 2008).

Tabel 3.6 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Instrumen	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Pasien	Perasaan suka atau tidak suka yang timbul atas persepsi pelayanan yang diterima	Lembar kuisioner dengan metode wawancara terbimbing	Kehandalan, daya tanggap, dan empati total jumlah soal 15. Hasil ukur kepuasan pasien : 15-37 = Tidak Puas 38-60 = Puas	Nominal
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Tenaga medis maupun petugas lainnya dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan waktu yang ditentukan, kejelasan penyampaian informasi kepada pasien	Lembar kuisioner dengan metode wawancara terbimbing	Jumlah soal 5 dengan jawaban dan nilai : Tidak setuju = 1 Kurang setuju = 2 Setuju = 3 Sangat Setuju = 4 Hasil ukur kepuasan pasien : 5 - 12 : Tidak Puas 13 - 20 : Puas	Nominal

	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan dan ketersediaan tenaga medis atau petugas lainnya dalam melayani atau membantu pasien	Lembar kuisioner dengan metode wawancara terbimbing	Jumlah soal 5 dengan jawaban dan nilai : Tidak setuju = 1 Kurang setuju = 2 Setuju = 3 Sangat Setuju = 4 Hasil ukur kepuasan pasien : 5 - 12 : Tidak Puas 13 - 20 : Puas	Nominal
	Empati (<i>Empathy</i>)	Sikap tenaga medis atau petugas lainnya memahami dan menyamakan dalam membantu pasien	Lembar kuisioner dengan metode wawancara terbimbing	Jumlah soal 5 dengan jawaban dan nilai : Tidak setuju = 1 Kurang setuju = 2 Setuju = 3 Sangat Setuju = 4 Hasil ukur kepuasan pasien : 5 - 12 : Tidak Puas 13 - 20 : Puas	Nominal
2.	Kepatuhan Pembayaran Iuran	Ketepatan waktu dalam membayar iuran dalam 6 bulan terakhir sesuai peraturan yang	Lembar kuisioner dengan metode wawancara terbimbing	a. Tidak patuh b. Patuh	Nominal

		ditentukan yaitu paling lambat tanggal 10 tiap bulannya			
--	--	---	--	--	--

3.7 Tahapan Pengumpulan Data

3.7.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian (Kusumastuti & Khoiron, 2019).

Berikut ini adalah instrumen yang digunakan peneliti :

1. Lembar persetujuan setelah penjelasan (*informed consent*) untuk responden
2. Kuesioner untuk mengidentifikasi kepuasan pasien.

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu :

- a. Penyebaran kuesioner *hardcopy* dilakukan dengan cara memberikan langsung. Jumlah kuesioner *hardcopy* sebanyak 30 tetapi yang diambil sebanyak 20.
- b. Penyebaran kuesioner *google form* melalui whatsapp. Jumlah responden yang diambil dari *google form* sebanyak 10.

3.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah para responden yaitu pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri di RSUD Kanjuruhan. Langkah pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain :

1. Peneliti melakukan pengajuan izin penelitian kepada institusi terkait yaitu Politkenik Kesehatan Kemenkes Malang dan Pimpinan RSUD Kanjuruhan.

2. Pada saat penelitian, peneliti memilih sampel dengan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria inklusi di RSUD Kanjuruhan.
3. Pasien yang memiliki kriteria inklusi dalam penelitian ini diberikan penjelasan mengenai tujuan, teknik pelaksanaan, kerahasiaan data, resiko dan kerugian yang ditimbulkan dari penelitian terhadap pasien.
4. Untuk penyebaran kuesioner menggunakan *hardcopy*, setelah mendapatkan penjelasan pasien diminta menandatangani *informed consent* sebagai bukti persetujuan bersedia sebagai responden.
5. Mengidentifikasi kepuasan pasien dengan metode kuesioner.
6. Mengidentifikasi kepatuhan pembayaran iuran dengan metode kuesioner wawancara terbimbing.
7. Selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data.

3.8 Metode Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu bagian rangkaian kegiatan penelitian setelah pengumpulan data. Agar analisis penelitian menghasilkan informasi yang benar, paling tidak ada empat tahapan dalam pengolahan data yang harus dilalui, yaitu:

1. *Editing*

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah:

- a. Lengkap: semua pertanyaan sudah terisi jawabannya
- b. Jelas: jawaban pertanyaan apakah tulisannya cukup jelas terbaca.
- c. Relevan: jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pertanyaan

- d. Konsisten: apakah antara beberapa pertanyaan yang berkaitan isi jawabannya konsisiten, misalnya antara pertanyaan usia dengan pertanyaan jumlah anak. Bila dipertanyaan usia terisi 15 tahun dan di pertanyaan jumlah anak 9, ini berarti tidak konsisten.

2. Coding

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan.

3. Entri Data

Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah dientri dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara mengentri data dari kuesioner ke program komputer SPSS.

4. Tabulasi

Tabulasi yaitu menyusun data dalam bentuk tabel, sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan peneliti. Data akan dikelompokkan berdasarkan kategori jenis kelamin, usia, pekerjaan, jaminan kelas rawat, jumlah kunjungan,kepatuhan membayar iuran dan kepuasan pasien.

3.9 Analisis Data

Setelah melakukan pengolahan data, langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap (Muhson, 2006).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini :

3.9.1 Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel (Sumantri, 2015). Analisis univariat dalam penelitian ini adalah data umum yang disajikan dalam distribusi frekuensi seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, jaminan kelas rawat dan jumlah kunjungan. Sedangkan kepuasan pasien dan kepatuhan dalam membayar iuran akan disajikan dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

a. Data Umum

1. Usia
2. Pekerjaan
3. Jaminan Kelas Rawat

Jaminan kelas rawat dikategorikan sebagai berikut :

- a. kelas 1
- b. kelas 2
- c. kelas 3

4. Jumlah Kunjungan ke RSUD Kanjuruhan dalam 1 tahun terakhir

Jumlah Kunjungan ke RSUD Kanjuruhan dikategorikan sebagai berikut :

- a. 2-4 kali
- b. 5-8 kali
- c. 9-12 kali
- d. >12 kali

Hasil yang diperoleh dari data umum berupa frekuensi pada masing-masing kategori. Kemudian frekuensi akan dijadikan persentase dengan rumus berikut ini.

$$persentase = \frac{f}{\Sigma f} \times 100\%$$

Keterangan :

f = frekuensi

Σf = total frekuensi

Hasil presentase diinterpretasikan sebagai berikut.

100% = seluruhnya

76%-99% = hampir seluruhnya

51%-75% = sebagian besar

25%-49% = hampir setengahnya

1%-24% = sebagian kecil

0% = tidak satupun

b. Data Khusus

1) Kepuasan pasien

Kepuasan pasien dikategorikan berdasarkan kehandalan, daya tanggap serta empati tenaga medis dan petugas lainnya :

15 - 37 : Tidak Puas

38 - 60 : Puas

Masing-masing dimensi kehandalan, daya tanggap dan empati dikategorikan sebagai berikut :

5 - 12 : Tidak Puas

13 - 20 : Puas

2) Kepatuhan pembayaran iuran

Kepatuhan pembayaran iuran dikategorikan tepat waktu dalam membayar iuran :

- a. Tidak patuh
- b. Patuh

3.9.2 Analisis Bivariat

Apabial telah dilakukan analisis univariat sebelumnya, hasilnya akan diketahui karakteristik dan distribusi setiap variabel, dan dapat dilanjutkan analisis bivariat (Sumantri, 2015). Dalam penelitian ini analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan 2 variabel yaitu kepuasan pasien dan kepatuhan pembayaran iuran dengan menggunakan program komputer SPSS yang memiliki taraf kepercayaan 95% dan taraf kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$). Penelitian ini menggunakan data kategorikal sehingga uji statistik yang digunakan adalah Uji *Chi-Square*. Hasil uji statistik dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jika signifikansi (p-value) $> \alpha(0,05)$ maka H_0 diterima yang berarti tidak terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri RSUD Kanjuruhan dengan kepatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan.
2. Jika signifikansi (p-value) $< \alpha(0,05)$ maka H_1 diterima yang berarti terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri RSUD Kanjuruhan dengan kepatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan.

3.10 Penyajian Data

Dalam menyajikan data harus mudah dibaca dan dimengerti dengan tujuan memberikan informasi dan memudahkan interpretasi hasil analisis. Hasil penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel untuk menginterpretasikan dan penjelasan akan disajikan secara tekstural atau naratif.

3.11 Etika Penelitian

Semua penelitian yang melibatkan manusia sebagai subjek harus mengikuti aturan etik untuk mencegah timbulnya masalah etik. Ada 4 (empat) prinsip dasar etika penelitian.

1. Menghormati atau Menghargai Subjek (*Respect For Person*)

Menghormati atau menghargai orang perlu memperhatikan beberapa hal, diantaranya:

- a. Peneliti harus mempertimbangkan secara mendalam terhadap kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian.
- b. Terhadap subjek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian maka diperlukan perlindungan.

2. Manfaat (*Beneficence*).

Dalam penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat yang sebesar-besarnya dan mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Oleh karenanya desain penelitian harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan dari subjek peneliti.

3. Tidak Membahayakan Subjek Penelitian (*Non Maleficence*).

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian harus mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Sangatlah penting

bagi peneliti memperkirakan kemungkinan-kemungkinan apa yang akan terjadi dalam penelitian sehingga dapat mencegah risiko yang membahayakan bagi subjek penelitian.

4. Keadilan (*Justice*).

Makna keadilan dalam hal ini adalah tidak membedakan subjek. Perlu diperhatikan bahwa penelitian seimbang antara manfaat dan risikonya. Risiko yang dihadapi sesuai dengan pengertian sehat, yang mencakup: fisik, mental, dan sosial.