

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana digunakan untuk menghasilkan gambaran tingkat kepuasan pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan di RSUD Kanjuruhan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan sumber data yang diperlukan dalam suatu penelitian (Saryono, 2010). Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Wibowo, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan di RSUD Kanjuruhan. Berdasarkan data kunjungan pasien JKN, rata-rata jumlah pasien rawat jalan dalam 1 bulan yaitu 873 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya dapat diperlakukan untuk populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan.. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan salah satu rumus yang sering digunakan yaitu rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan n = sampel, N = populasi, e = eror sampel yaitu 1-10%. Dalam penelitian ini populasi mengacu pada jumlah pasien rawat jalan dalam 1 bulan sebanyak 873 jiwa dengan eror sebesar 10%, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

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

$$n = \frac{873}{1 + 873 \times 0,1^2}$$

$$n = 99,8$$

Sesuai perhitungan di atas, dari jumlah pasien rawat jalan dalam 1 bulan sebanyak 873 jiwa, peneliti akan mengambil sampel 100 responden di RSUD Kanjuruhan.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah secara purposive sampling yaitu sampel berdasarkan pertimbangan dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi dan yang masuk kriteria eksklusi tidak dimasukkan dalam sampel penelitian. Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat dijadikan sebagai sampel, sedangkan kriteria eksklusi merupakan ciri-ciri dari anggota populasi yang tidak dapat dijadikan sebagai sampel.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien, dan parameter pengamatannya yaitu:

- a. Kehandalan (reliability), berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan.

- b. Keyakinan (assurance), yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keraguan. Keyakinan
- c. 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.
- d. Daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk membantu menghadapi keluhan pasien, melayani proses pendaftaran dengan cepat, mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, tanggap dalam membantu pasien yang datang, tanggap dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.
- e. Fasilitas Berwujud (tangibles), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, seperti ruang tunggu pendaftaran lengkap (kursi tunggu, toilet, ruang laktasi, dll), petunjuk arah poliklinik tersedia dan mudah terlihat, alur pendaftaran terlihat jelas, persyaratan pendaftaran mudah, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang akan diamati atau diteliti. Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan antara pengembangan instrumen (alat ukur).

Tabel 3.2 Definisi Operasional

<i>Variabel</i>	<i>Definisi Operasional</i>	<i>Alat Ukur</i>	<i>Skala Ukur</i>	<i>Penjelasan Skor dan Kategori Kepuasan</i>
<i>Kehandalan (reliability)</i>	<i>Kehandalan (reliability) kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan.</i>	<i>Kuesioner</i>	<i>Ordinal</i>	<ol style="list-style-type: none"> <i>1. Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang diukur melalui jawaban kuesioner</i> <i>2. Jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor</i> <i>3. Pertanyaan yang diskroring mempunyai 4 pilihan jawaban</i> <i>4. Kriteria penilaian</i> <ol style="list-style-type: none"> <i>a. Sangat Puas = 4</i> <i>b. Puas = 3</i> <i>c. Tidak Puas = 2</i>

				<p><i>d. Sangat Tidak Puas = 1</i></p> <p>5. <i>Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)</i></p> <p>6. <i>Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%)</i></p> <p>7. <i>Range = $100 - 20 = 80\%$</i></p> <p>8. <i>Interval $80\% / 2 = 40\%$</i></p> <p>9. <i>Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$</i></p> <p><i>Kategori kepuasan :</i></p>
--	--	--	--	---

				<p><i>Puas = Jika presentasi nilai jawaban responden $\geq 60\%$</i></p> <p><i>Tidak Puas = Jika presentasi jawaban responden $< 60\%$</i></p> <p><i>Menurut Sugiyono dalam</i></p> <p><i>(Laila, 2019)</i></p>
<i>Keyakinan (assurance)</i>	<i>Keyakinan (assurance) adalah mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Keyakinan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.</i>	<i>Kuisisioner</i>	<i>Ordinal</i>	<ol style="list-style-type: none"> <i>1. Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang diukur melalui jawaban kuesioner</i> <i>2. Jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor</i> <i>3. Pertanyaan yang diskroring</i>

				<p>mempunyai 4 pilihan jawaban</p> <p>4. Kriteria penilaian</p> <p>a. Sangat Puas = 4</p> <p>b. Puas = 3</p> <p>c. Tidak Puas = 2</p> <p>d. Sangat Tidak Puas = 1</p> <p>5. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)</p> <p>6. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah yaitu</p>
--	--	--	--	--

				<p> $5 \times 1 = 5$ (20%) 7. $Range = 100 - 20 = 80 \%$ 8. $Interval 80\% / 2 = 40 \%$ 9. $Skor standar = 100 - 40\% = 60\%$ Kategori kepuasan : Puas = Jika presentasi nilai jawaban responden $\geq 60 \%$ Tidak Puas = Jika presentasi jawaban responden $< 60 \%$ Menurut Sugiyono dalam (Laila, 2019) </p>
<i>Ketanggapan (responsibilitas)</i>	<i>Ketanggapan (responsibilitas) adalah sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk membantu para pasien dan</i>	<i>Kuisisioner</i>	<i>Ordinal</i>	<p>1. Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang diukur</p>

	<p><i>merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat</i></p>			<p><i>melalui jawaban kuesioner</i></p> <p><i>2. Jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor</i></p> <p><i>3. Pertanyaan yang diskroring mempunyai 4 pilihan jawaban</i></p> <p><i>4. Kriteria penilaian</i></p> <p><i>e. Sangat Puas = 4</i></p> <p><i>f. Puas = 3</i></p> <p><i>g. Tidak Puas = 2</i></p> <p><i>h. Sangat Tidak Puas = 1</i></p> <p><i>5. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu</i></p>
--	---	--	--	--

				<p> $5 \times 4 = 20$ (100%) </p> <p> 6. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%) </p> <p> 7. Range = $100 - 20 = 80 \%$ </p> <p> 8. Interval $80\% / 2 = 40 \%$ </p> <p> 9. Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$ </p> <p> Kategori </p> <p> kepuasan : </p> <p> <i>Puas = Jika presentasi nilai jawaban responden $\geq 60 \%$</i> </p> <p> <i>Tidak Puas = Jika presentasi jawaban responden $< 60 \%$</i> </p>
--	--	--	--	---

				Menurut Sugiyono dalam (Laila, 2019)
<i>Empati (empathy)</i>	<i>Empati (empathy) adalah 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.</i>	<i>Kuisisioner</i>	<i>Ordinal</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang diukur melalui jawaban kuesioner 2. Jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor 3. Pertanyaan yang diskroring mempunyai 4 pilihan jawaban 4. Kriteria penilaian <ol style="list-style-type: none"> a. Sangat Puas = 4 b. Puas = 3 c. Tidak Puas = 2

				<p><i>d. Sangat Tidak Puas = 1</i></p> <p>5. <i>Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)</i></p> <p>6. <i>Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu $5 \times 1 = 5$ (20%)</i></p> <p>7. <i>Range = $100 - 20 = 80\%$</i></p> <p>8. <i>Interval $80\% / 2 = 40\%$</i></p> <p>9. <i>Skor standar = $100 - 40\% = 60\%$</i></p> <p><i>Kategori</i></p>
--	--	--	--	--

				<p><i>Kepuasan :</i></p> <p><i>Puas = Jika presentasi nilai jawaban responden $\geq 60\%$</i></p> <p><i>Tidak Puas = Jika presentasi jawaban responden $< 60\%$</i></p> <p><i>Menurut Sugiyono dalam</i></p> <p><i>(Laila, 2019)</i></p>
<i>Fasilitas Berwujud (tangibles)</i>	<i>Fasilitas Berwujud (tangibles) adalah bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.</i>	<i>Kuisisioner</i>	<i>Ordinal</i>	<ol style="list-style-type: none"> <i>1. Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang diukur melalui jawaban kuesioner</i> <i>2. Jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor</i> <i>3. Pertanyaan yang diskroring</i>

				<p>mempunyai 4 pilihan jawaban</p> <p>4. Kriteria penilaian</p> <p>a. Sangat Puas = 4</p> <p>b. Puas = 3</p> <p>c. Tidak Puas = 2</p> <p>d. Sangat Tidak Puas = 1</p> <p>5. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ (100%)</p> <p>6. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah yaitu</p>
--	--	--	--	--

				<p>$5 \times 1 = 5$ (20%)</p> <p>7. $Range = 100 - 20 = 80 \%$</p> <p>8. $Interval\ 80\% / 2 = 40 \%$</p> <p>9. $Skor\ standar = 100 - 40\% = 60\%$</p> <p><i>Kategori</i></p> <p><i>kepuasan :</i></p> <p><i>Puas = Jika presentasi nilai jawaban responden $\geq 60 \%$</i></p> <p><i>Tidak Puas = Jika presentasi jawaban responden $< 60 \%$</i></p> <p><i>Menurut Sugiyono dalam</i></p> <p><i>(Laila, 2019)</i></p>
--	--	--	--	--

3.5 Waktu dan tempat Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kanjuruhan

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023

3.6 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dibagi menjadi dua acara yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer pada penelitian kepuasan pasien yang mendapat pelayanan rawat jalan diperoleh melalui pengisian kuesioner yang diisi oleh pasien JKN.
2. Data Sekunder pada penelitian kepuasan pasien yang mendapat pelayanan rawat jalan diperoleh dari internet seperti web resmi profil RSUD Kanjuruhan dan diperoleh dari jurnal dan buku.

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut (Arikunto, 2013), instrumen merupakan alat pada waktu penelitian yang menggunakan sesuatu metode. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar kuesioner yang berisikan beberapa butir pertanyaan untuk responden dan alat tulis.

3.8 Metode Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Metode Pengolahan Data

Prosedur dan langkah-langkah dalam analisis data:

1. Editing

Editing dilakukan dengan cara meneliti kembali kelengkapan data diantaranya kelengkapan identitas, kelengkapan isian kuisisioner apakah sudah lengkap, dilakukan di tempat pengumpulan data sehingga apabila ada kekurangan dapat segera dilengkapi. Proses ini dilakukan sebelum peneliti berpisah dengan responden.

2. Entri

Entri data adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau data base komputer. Data yang sudah dikumpulkan melalui kuisisioner kemudian di entri yaitu jawaban-jawaban dari masing-masing responden dimasukan kedalam software menggunakan komputerisasi.

3. Scoring

Hasil dari jawaban responden masing-masing diberi scoring sesuai dengan kategori sangat puas = 4, puas = 3, tidak puas = 2, sangat tidak puas = 1. Hasil scoring data dijumlahkan sehingga setiap indikator dicari nilai skor rata-rata sesuai dengan pernyataan dari setiap masing-masing item. Dimana nilai rata-rata Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty

4. Tabulating

Pada tahap ini merupakan proses pembuatan tabel untuk data dari masing-masing variabel penelitian dan dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian membuat tabel distribusi frekuensi seperti jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan agar dapat tersusun rapih, mudah dibaca dan dianalisis.

5. Cleaning yaitu kegiatan pengecekan ulang data-data yang sudah dientry untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan.

3.8.2 Analisis Data

Menurut (Rizki, 2019) Metode analisis data deskriptif kuantitatif dalam suatu penelitian berguna untuk mengembangkan teori yang telah dibangun dari data yang sudah didapatkan di lapangan. Metode penelitian kuantitatif pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan, kemudian dilakukan pengumpulan data, mulai dari observasi hingga penyusunan laporan. Pada bagian analisis data akan dibahas secara deskriptif gambaran tingkat kepuasan pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan di RSUD Kanjuruhan. Analisis didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien. Analisis hasil pengolahan kuesioner akan disajikan dalam bentuk tabel nilai.

Langkah – langkah yang dilakukan untuk menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Menghitung nilai responden masing-masing sub variable
2. Merekap nilai
3. Menghitung nilai rata-rata
4. Menghitung presentase dengan rumus :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

DP : Skor (presentase)

n : Skor yang diperoleh

N : Skor maksimal item pertanyaan

3.9 Penyajian Data

Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang telah disediakan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban dari pertanyaan. Analisa data yang dilakukan dengan cara analisa univariat dengan menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan dari kuisisioner.

Tabel 3.3 Skala Range Tingkat kepuasan

<i>No</i>	<i>Tingkat Kepuasan</i>	<i>Nilai Skala</i>
1.	<i>Puas</i>	$\geq 60 \%$
2.	<i>Tidak Puas</i>	$< 60 \%$

3.9.1 Etika Penelitian

Menurut (Hidayat, 2014), etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Lembar Persetujuan (Informed consent)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana

penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi lembar persetujuan secara sukarela.

2. Kerahasiaan (Confidentiality)

Segala informasi yang didapat dari responden akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

3. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama responden, melainkan lembar tersebut hanya diberi kode atau inisial.

4. Sukarela

Penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti (Fatimah, 2020)