

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode komparatif. Metode komparatif adalah penelitian yang menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lainnya. Data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018). Pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional*, dimana waktu pengukuran variabel independen atas status pasien BPJS dan Non BPJS dan variabel dependen mengenai kepuasan pasien hanya dilakukan satu kali, pada satu saat. Metode lain yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara, yaitu dengan melihat objek secara langsung dan wawancara mendalam. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah perbandingan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

#### **3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian (objek penelitian) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Laporan ini memiliki dua variable di dalamnya yaitu:

1. Variable bebas (*Independent variable*)

*Variabel independent* yang dikenal dengan variabel bebas ialah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi penyebab terjadinya

perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2019). Variable bebas dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non BPJS.

2. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi variabel lainnya yang sifatnya bebas. Definisi variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

### 3.2.2 Definisi Operasional

*Tabel 3. 1 Definisi Operasional*

Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Cara Ukur	Alat ukur	Skala Data	Satuan Pengukuran
Pasien BPJS dan Non BPJS	Pasien BPJS: Pasien yang menggunakan asuransi BPJS untuk berobat Pasien non BPJS: Pasien yang tidak menggunakan asuransi BPJS untuk berobat	Wawancara	Kuesioner	Nominal	Pasien BPJS = 0  Pasien non BPJS = 1
Kepuasan Pasien	Terpenuhinya harapan pasien dalam membeli suatu jasa yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri pasien	Wawancara	Kuesioner dengan skala likert	Nominal	14 pertanyaan dengan skor: Sangat puas = 5 Puas = 4 Kurang puas = 3 Tidak puas = 2 Sangat tidak puas = 1

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2018, hlm. 117) adalah wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyanto et al., 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan. Pasien yang

berkunjung selaku populasi yang akan mengisi kuesioner. Berdasarkan data Rumah Sakit, total pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit pada bulan September adalah sebanyak 1900 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

Keterangan: n = Jumlah

Sampel n = Ukuran

Populasi e = Batas

Kesalahan (10%)

$$n = \frac{1800}{1+1800(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1800}{1+1800(0,01)}$$

$$n = \frac{1800}{1+18}$$

$$n = 94,7 = 94 \text{ pasien}$$

berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin di atas, maka jumlah pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 94,7 hasil perhitungan tersebut dapat diulatkan menjadi 94 sampel dikarenakan sampel akan dibagi menjadi 2 peserta BPJS dan Non BPJS, yang dimana pada pasien peserta BPJS 47 responden dan pasien peserta Non BPJS 47 responden.

## 3. Teknik Sampling

Metode yang digunakan oleh penulis yaitu metode deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental* sampling. Teknik *accidental* sampling merupakan salah satu teknik mengambil responden yang kebetulan ada suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Alasan penulis memilih sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* karena anggota populasi bersifat heterogen, yaitu seluruh pasien yang berobat ke rumah sakit dan seluruh populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi objek sample.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk melihat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dan dijelaskan secara deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan jawaban dari pasien. Sedangkan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dilakukan uji *Chi-Square*.

### **3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan tahun 2023.
- SPSS digunakan untuk menganalisis data statistik terkait status kepesertaan pasien BPJS atau Non BPJS dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan tahun 2023.

#### **3.4.2 Cara pengumpulan data**

##### **a. Jenis data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

##### **b. Sumber data**

- Primer

Sumber data primer yang didapat melalui observasi untuk mengetahui status kepesertaan pasien BPJS atau Non BPJS dan wawancara langsung kepada pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

- Sekunder  
Data yang digunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

c. Cara pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui status kepesertaan pasien BPJS atau Non BPJS.
- Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

### **3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

#### **3.5.1 Teknik pengolahan**

Pengolahan data penelitian ini melalui tahap sebagai berikut:

- a. *Editing*, upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh dari lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden. *Editing* dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul (Aziz, 2007).
- b. *Entry*, pada tahapan entry ini jawaban dari responden akan dilakukan klasifikasi dalam bentuk angka. Hasil dari pengklasifikasian ini akan digunakan untuk analisis univariat dan bivariat.
- c. *Coding* dilakukan untuk memudahkan pengolahan data yaitu dengan melakukan pengkodean pada daftar pertanyaan yang telah diisi untuk setiap jawaban responden.

*Tabel 3. 2 Tabel Pertanyaan*

Pertanyaan	Kode
Pertanyaan 1	P1
Pertanyaan 2	P2
Pertanyaan 3	P3
Pertanyaan 4	P4
Pertanyaan 5	P5
Pertanyaan 6	P6
Pertanyaan 7	P7
Pertanyaan 8	P8
Pertanyaan 9	P9
Pertanyaan 10	P10
Pertanyaan 11	P11
Pertanyaan 12	P12
Pertanyaan 13	P13

*Tabel 3. 3 Tabel Jawaban*

Kategori Jawaban	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

- d. *Cleaning* pada tahapan *cleaning* ini peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan hasil responden
- e. Perhitungan, yaitu tahap menghitung data yang terkumpul untuk diolah menggunakan perhitungan skala Likert
- f. Penyajian data, yaitu hasil dari semua perhitungan akan disajikan dengan tabel dan deskripsi.

### 3.5.2 Analisis Data

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

- Analisis univariat  
Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, meliputi status pasien BPJS dan Non BPJS dan kepuasan pasien. Analisis univariat dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan statistik deskriptif untuk mengetahui nilai rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi (Labiib, 2013).
- Analisis bivariat  
Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui perbandingan antara status pasien BPJS dan Non BPJS sebagai variabel bebas, dengan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas dengan terikat (Labiib, 2018). Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji statistik korelasi kontingensi dengan rumus *Chi-square* yang berfokus pada status pasien BPJS atau Non BPJS dan kepuasan pasien, ada hubungan atau tidaknya dilihat dari H0 dalam uji *Chi-Square* terdapat tingkat kepercayaan sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun ketentuan dari Uji ChiSquare sebagai berikut:
  - a. Apabila  $\chi$  value  $\leq 0,05$ , H0 ditolak maka terdapat perbandingan yang signifikan.



- b. Apabila  $\alpha$  value  $\geq 0,05$ , H0 diterima maka tidak ada perbandingan yang signifikan.

### 3.6 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

#### 1) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek penelitian dimana suatu kegiatan penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ditentukan terlebih dahulu dengan tujuan mempermudah dan memperjelas lokasi yang digunakan sasaran dalam penelitian. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan dapat menemukan hal yang bermakna dan baru. Penelitian ini dilaksanakan di umah Sakit Panti Waluya Sawahan yang terletak di Jl. Nusakambangan No. 56, Malang.

#### 2) Waktu Penelitian

*Tabel 3. 4 Waktu Penelitian*

No	Kegiatan	2023				2024				
		Se p	Ok t	No v	De s	Ja n	Fe b	Ma r	Ap r	Me i
1	Identifikasi masalah									
2	Pengumpulan referensi									
3	Pengajuan judul									
4	Pembuatan proposal									
5	Perbaikan proposal									

6	Seminar proposal									
7	Permohonan sat izin penelitian ke lahan									
8	Pengumpulan data									
9	Analisis data									
10	Penyusunan laporan penelitian									
11	Seminar hasil penelitian									

### 3.7 Tahapan Penelitian

- 1) Persiapan penelitian
  - a) Peneliti mengajukan surat izin penelitian pada Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Malang.
  - b) Peneliti memberikan surat izin dengan pihak terkait yaitu Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.
  - c) Peneliti membayar biaya penelitian secara pribadi kepada pihak Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.
- 2) Pengumpulan data
  - a) Peneliti melakukan pengambilan data primer yaitu menggunakan kuesioner kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.

- b) Peneliti mendapatkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden (pasien yang berkunjung).
- 3) Pengolahan data
- a) *Editing* merupakan kegiatan memeriksa kembali kebenaran data yang telah diperoleh dari sumber data.
  - b) *Entry* hasil pengklasifikasian ini akan digunakan untuk analisis univariat dan bivariat.
  - c) *Coding* merupakan kegiatan pemberian kode numerik terhadap pertanyaan yang telah diisi untuk setiap jawaban responden.
  - d) *Cleaning*, peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui apakah ada atau tidak kesalahan hasil responden.
  - e) Perhitungan, merupakan tahap menghitung data yang terkumpul untuk diolah.
  - f) Penyajian data merupakan kegiatan penyajian data, dalam laporan ini penyajian data disajikan dalam bentuk tabel dan deskripsi.
- 4) Analisis data
- a) Menghitung data yang terkumpul menggunakan metode *Chi-Square*.
  - b) Menganalisis hasil menggunakan analisis kuantitatif yang kemudian disimpulkan adakah perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS.

### **3.8 Etika Penelitian**

Menurut Sugiyono (2007) yang dikutip dari penelitian Melani (2022), masalah etika penelitian yaitu:

#### *1. Informed Consent*

*Informed consent* adalah lembar yang berisi persetujuan yang akan diberikan kepada subjek penelitian. Sebelumnya peneliti akan menjelaskan manfaat, tujuan, prosedur dan dampak dari penelitian yang

akan dilakukan. Setelah dijelaskan dan disetujui, peneliti akan memberikan lembar informed consent pada subjek penelitian untuk ditandatangani.

2. *Anonymity*

*Anonymity* adalah suatu tindakan untuk menjaga kerahasiaan subjek penelitian dengan tidak mencantumkan nama, namun cukup dengan menyebutkan inisial dan memberi nomor atau kode.

3. *Confidentiality*

*Confidentiality* yaitu menjaga kerahasiaan segala informasi yang akan didapat dari subjek penelitian. Data yang akan dicantumkan pada laporan tugas akhir merupakan data yang diperlukan dan dapat menunjang hasil penelitian. Selain itu, segala data dan informasi yang akan dikumpulkan kerahasiaannya dijamin oleh peneliti.

4. *Justice*

*Justice* adalah keadilan. Keadilan yang dimaksud yaitu peneliti harus memperlakukan seluruh subjek penelitian dengan baik dan adil, setiap subjek penelitian akan mendapatkan perlakuan yang sama dari peneliti.