

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Metode deskriptif kuantitatif yang dimaksud dalam adalah metode yang digunakan untuk membuat suatu gambaran, deskripsi atau lukisan fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau lampau, secara sistematis, faktual dan akurat. Metode deskriptif dimulai dengan pengumpulan data, menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, dan menginterpretasikannya.

Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan penyebab kenaikan kelas (tambahan biaya) pasien peserta JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono tahun 2016 adalah sesuatu yang berbentuk atribut atau sifat dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai macam yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga didapatkan sebuah keterangan mengenai sesuatu tersebut, kemudian menarik kesimpulannya (Aridiyanto & Penagsang, 2022). Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi pasien peserta JKN terhadap pelayanan kelas rawat inap saat pasien memulai proses pengambilan keputusan naik kelas perawatan yang berdasarkan faktor individu (keinginan), faktor kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), dan faktor ekonomi.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian yaitu sebuah definisi berdasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apapun yang didefinisikan atau mengubah konsep dengan kata-kata yang menguraikan

perilaku yang dapat diamati dan dapat diuji serta ditentukan kebenarannya oleh seseorang (Nurchahyo & Khasanah, 2016). Adapun definisi operasional dari penelitian ini antara lain:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala Ukur
1	Keinginan	Faktor dorongan pasien peseta JKN dalam kenaikan kelas perawatan rawat inap	Kuesioner	Terdiri dari 3 pertanyaan tentang pilihan sumber dorongan Yang meliputi a. diri sendiri b. keluarga c. anjuran dokter dengan penilaian: 0 = tidak 1 = ya	Nominal
2	<i>Tangible</i>	Penilaian responden terhadap penampilan fisik berupa kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan dan kesiapan alat-alat pemeriksaan kesehatan yang dipakai	Kuesioner	Terdiri dari 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut. a.Sangat Baik: 5 b.Baik: 4 c.Ragu - ragu:3 d.Tidak Baik:2 e.Sangat tidak Baik:1 Skor penilaian : a.Nilai maks : $5 \times 5 = 25$ b.Nilai min : $1 \times 5 = 5$ Selanjutnya dari range 5 – 25 akan di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sangat baik, cukup baik, dan kurang baik. Perhitungan panjang kelas interval : Rentang: nilai maks – nilai min. $= 25 - 5$ $= 20$ Banyak kelas : 3 Panjang kelas: rentang/ banyak kelas	Ordinal

				$= 20/3$ $= 6,667$ $= 7$ Sehingga skor total variabel <i>Tangible</i> dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh dari kategori a. Baik : 19 - 25 b. Cukup baik : 12 – 18 dan c. Kurang baik : 5 - 11	
	<i>Reliability</i>	Penilaian responden terhadap kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan yang meliputi ketepatan waktu pendaftaran, ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu pemeriksaan, dan lama waktu pelayanan, serta ketepatan asuhan dokter, perawat	Kuesioner	Terdiri dari 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut. a. Sangat Baik: 5 b. Baik: 4 c. Ragu- ragu: 3 d. Tidak Baik: 2 e. Sangat tidak Baik: 1 Skor penilaian : a. Nilai maks : $5 \times 5 = 25$ b. Nilai min : $1 \times 5 = 5$ Selanjutnya dari range 5 – 25 akan di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sangat baik, cukup baik, dan kurang baik. Perhitungan panjang kelas interval : Rentang: nilai maks – nilai min. $= 25 - 5$ $= 20$ Banyak kelas : 3 Panjang kelas: rentang/ banyak kelas $= 20/3$ $= 6,667$	Ordinal

		atau bidan, dan petugas administrasi		= 7 Sehingga skor total variabel <i>Reliability</i> dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh dari kategori a. Baik : 19 - 25 b. Cukup baik : 12 – 18 dan c. Kurang baik : 5 - 11.	
	<i>Responsiveness</i>	Penilaian responden terhadap ketanggapan atas keluhan, kecepatan penanganan transaksi, dan kesiapsiagaan pelayanan yang meliputi pelayanan dokter, perawat atau bidan dan petugas administrasi	Kuesioner	Terdiri dari 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut. a. Sangat Baik: 5 b. Baik: 4 c. Ragu - ragu: 3 d. Tidak Baik: 2 e. Sangat tidak Baik: 1 Skor penilaian : a. Nilai maks : $5 \times 5 = 25$ b. Nilai min : $1 \times 5 = 5$ Selanjutnya dari range 5 – 25 akan di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sangat baik, cukup baik, dan kurang baik. Perhitungan panjang kelas interval : Rentang: nilai maks – nilai min. $= 25 - 5$ $= 20$ Banyak kelas : 3 Panjang kelas: rentang/ banyak kelas $= 20/3$ $= 6,667$ $= 7$	Ordinal

				<p>Sehingga skor total variabel <i>Responsiveness</i> dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh dari kategori</p> <p>a. Baik : 19 - 25 b. Cukup baik : 12 – 18 dan c. Kurang baik : 5 - 11</p>	
	<i>Assurance</i>	<p>Penilaian responden terhadap keramahan, kesopanan, dan kredibilitas, dan kompetensi yang dimiliki oleh dokter, perawat atau bidan, dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kesehatan</p>	Kuesioner	<p>Terdiri dari 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut.</p> <p>a. Sangat Baik: 5 b. Baik: 4 c. Ragu - ragu: 3 d. Tidak Baik: 2 e. Sangat tidak Baik: 1</p> <p>Selanjutnya akan di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sangat baik, cukup baik, dan kurang baik. Skor penilaian :</p> <p>a. Nilai maks : $5 \times 5 = 25$ b. Nilai min : $1 \times 5 = 5$</p> <p>Selanjutnya dari range 5 – 25 akan di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sangat baik, cukup baik, dan kurang baik. Perhitungan panjang kelas interval :</p> <p>Rentang: nilai maks – nilai min. $= 25 - 5$ $= 20$</p> <p>Banyak kelas : 3 Panjang kelas: rentang/ banyak kelas $= 20/3$ $= 6,667$ $= 7$</p>	Ordinal

				<p>Sehingga skor total variabel <i>Assurance</i> dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh dari kategori</p> <p>a. Baik : 19 - 25 b. Cukup baik : 12 – 18 dan c. Kurang baik : 5 - 11</p>	
	<i>Emphaty</i>	<p>Penilaian responden terhadap perhatian personal, cara berkomunikasi,<i>un derstanding the customer</i>, kemudahan akses pelayanan yang dilakukan oleh dokter, perawat atau bidan, dan petugas administrasi kepada pasien</p>	Kuesioner	<p>Terdiri dari 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut.</p> <p>a. Sangat Baik: 5 b. Baik: 4 c. Ragu - ragu:3 d. Tidak Baik:2 e. Sangat tidak Baik:1</p> <p>Selanjutnya akan di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sangat baik, cukup baik, dan kurang baik. Skor penilaian :</p> <p>a. Nilai maks : $5 \times 5 = 25$ b. Nilai min : $1 \times 5 = 5$</p> <p>Selanjtnya dari range 5 – 25 akan di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sangat baik, cukup baik, dan kurang baik. Perhitungan panjang kelas interval :</p> <p>Rentang: nilai maks – nilai min. $= 25 - 5$ $= 20$</p> <p>Banyak kelas : 3 Panjang kelas: rentang/ banyak kelas $= 20/3$ $= 6,667$ $= 7$</p>	Ordinal

				<p>Sehingga skor total variabel <i>Emphaty</i> dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh dari kategori</p> <p>a. Baik : 19 - 25</p> <p>b. Cukup baik : 12 – 18 dan</p> <p>c. Kurang baik : 5 - 1</p>	
3	Ekonomi	Tingkat pendapatan ekonomi peserta dapat menjadi faktor yang memengaruhi kemampuan peserta untuk naik kelas perawatan	Kuesioner	<p>Terdiri dari 2 pertanyaan tentang :</p> <p>1. Kategori pendapatan</p> <p>1=Rendah (Apabila pendapatan dibawah UMK Kabupaten Kediri Rp2.415.362 per bulan)</p> <p>2=Tinggi (Apabila pendapatan lebih tinggi dari atau sama dengan UMK Kabupaten Kediri Rp2.415.362 per bulan) (Keputusan Gubernur Jawa Timur, 2024)</p> <p>2. Kepemilikan asuransi tambahan</p> <p>1= Tidak punya</p> <p>2 = Punya</p>	Nominal

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat kita gunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi merupakan kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Sinaga, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri yang naik kelas perawatan. Penentuan jumlah populasi diketahui berdasarkan jumlah data 2 bulan terakhir pasien rawat inap peserta JKN yang naik kelas perawatan tahun 2023 yaitu sebesar 233 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari dari populasi. Jadi sampel adalah sebagian dari keseluruhan obyek yang akan diteliti atau dievaluasi yang memiliki karakteristik tertentu dari sebuah populasi. Cara menentukan sampel disebut dengan teknik sampling atau teknik penyampelan (Sinaga, 2014). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

E : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Dalam penelitian kali ini peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1) sehingga perhitungan:

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

$$n = \frac{233}{1 + 233 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{233}{1 + 2,33}$$

$$n = \frac{233}{3,33}$$

$$n = 69,96$$

n = disesuaikan menjadi 70 responden

Peneliti tidak memenuhi jumlah sampel minimal karena ada kendala waktu, sehingga penelitian ini tidak dapat mencapai jumlah sampel minimal yang diinginkan dan hanya menggunakan 50 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling dimaksud disini adalah proses untuk mendapatkan sampel. Sampling acak sederhana adalah sebuah proses sampling yang dilakukan sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling yang ada dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih ke dalam sampel. Teknik penarikan atau pengambilan sampel ini menggunakan probability sampling yang merupakan teknik penarikan sampel, dimana setiap unsure atau elemen sampling diberi kesempatan yang sama dan persis sama untuk diikutkan atau dipilih dalam sample (Sinaga, 2014). Dalam penelitian ini akan diambil sampel secara acak dari seluruh jumlah pasien JKN rawat inap yang naik kelas perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri sebanyak 70 responden.

3.5 Metode dan Cara Pengumpulan Data

1. Data primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. Sumber data yang dipakai peneliti adalah

sumber data primer, data primer didapat melalui angket (kuesioner) sebagai penelitian (M. S. Sari & Zefri, 2019).

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner atau angket merupakan satu bentuk alat pengumpul data, sedangkan sumber data adalah orang biasa yang disebut responden. Kuesioner berisi sejumlah pertanyaan kepada responden untuk memperoleh data penelitian dengan tujuan untuk mendeteksi minat (interest), sikap (attitude) dan kebiasaan (habits). Kuesioner berupa daftar pertanyaan untuk mendapatkan data penelitian yang dibagikan kepada responden untuk diisi dan kemudian dikembalikan pada peneliti (Djajanegara, 2020). Dalam penelitian ini dapat memberikan kuesioner kepada pasien peserta rawat inap pada peserta JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008: 402) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer (Pratiwi, 2017). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berkas dokumen tambahan biaya kenaikan kelas rawat inap pasien peserta JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran.

3.6 Analisis Data

Analisis data kuantitatif merupakan kegiatan pada saat data dari seluruh responden atau sumber data lain yang telah terkumpul. Teknik analisis data penelitian kuantitatif menggunakan deskriptif. Data yang terkumpul berlaku untuk umum atau generalisasi, hal tersebut berlaku juga jika peneliti hanya ingin menjelaskan hasil dari sampel yang ada. Kegiatan dalam analisis data berupa pengelompokan data sesuai variabel dan jenis responden, membuat tabulasi frekuensi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel dalam penelitian (Sugiyono, 2015:147).

Teknik analisis data dalam dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis univariat (analisis deskriptif) tujuan dari analisis univariat yaitu digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2012:182).

Berikut ini langkah – langkah peneliti dalam kegiatan menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Membuat kuesioner

Penulis membuat kuesioner dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan yang akan diberikan dan diisi oleh responden. Untuk mendapatkan tanggapan dari responden, pertanyaan yang diajukan singkat dan jelas, serta waktu yang diperlukan untuk pengisian kuesioner.

2. Membagikan dan mengumpulkan kuesioner

Daftar kuesioner dibagikan ke responden yang telah ditentukan, setelah itu kuesioner yang telah diisi oleh responden akan dikumpulkan kembali.

3. Memberikan Skor

Sebelum data dikumpulkan dipersiapkan kuisoner terlebih dahulu yang berisi daftar pertanyaan dimana setiap pertanyaan diberi skor. Dalam kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan metode pengukuran skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Masing – masing jawaban dari 5 alternatif jawaban yang tersedia diberi bobot nilai (skor) yang diperoleh berdasarkan frekuensi yang dipilih dalam setiap pertanyaan di dalam kuesioner yang dijawab oleh responden.

Tabel 3.2 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kategori Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Sangat baik	5
2.	Baik	4
3.	Ragu - ragu	3
4.	Tidak baik	2
5.	Sangat tidak baik	1

Dengan adanya pengumpulan data tersebut maka peneliti akan menggunakan kuesioner untuk megumpulkan data di Rumah Sakit rawat inap. Hasil jawaban tersebut nantinya akan diolah dengan menggunakan teknik statistik, berupa tabulasi yang berisi jumlah persentase pendapat responden atas sampel yang diambil pada obyek. Kuesioner dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada 70 responden.

3.7 Penyajian Data

Menurut Notoatmodjo (2012:188), Penyajian data adalah suatu upaya dalam penelitian untuk membuat data hasil penelitian menjadi lebih mudah dipahami sehingga analisis dan penarikan kesimpulan dapat menggambarkan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan penyajian data berupa tabel dan narasi tertulis berdasarkan analisis dari hasil penelitian. Pada penyajian data menampilkan distribusi frekuensi masing variabel yang meliputi jumlah dan persentase masing – masing kategori setiap variabel.

3.8 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran yang beralamatkan Jl. Kapten Piere Tandean No. 16, Pakunden, Pesantren, Kota Kediri Jawa Timur.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan bulan Maret tahun 2024.

3.9 Etika Penelitan

Kode etik penelitian merupakan pedoman etik yang berlaku pada kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti atau subjek penelitian dan masyarakat yang akan memperoleh dampak dari hasil penelitian tersebut (Notoatmodjo, 2012). Pada kode etik penelitian ini berdasarkan permohonan surat keterangan kelayakan etik (Ethical Clearence) No PP.08.02/ F.XXI.18.2 / 0152 / 2024 . Menurut Milton dalam

Notoatmodjo bahwa dalam melaksanakan penelitian ada 4 prinsip yang harus dipegang teguh yakni (Hulu, 2021):

1. Menghormati Harkat dan Martabat Manusia (*Respect for Human Dignity*)

Peneliti harus mempertimbangkan hak subjek penelitian untuk memperoleh informasi tentang tujuan orang yang melakukan penelitian tersebut. Selain itu juga, memberikan hak kepada pihak yang berkepentingan untuk memberikan informasi secara bebas. Peneliti harus membuat formulir informed consent sebagai bukti bahwa peneliti harus menghormati harkat dan martabat subjek penelitian.

2. Menghormati Privasi dan Kerahasiaan Subjek Penelitian (*Respect for Privacy and Confidentiality*)

Setiap individu memiliki hak pribadi dasar, seperti hak atas privasi dan kebebasan untuk memberikan informasi. Setiap orang berhak untuk tidak memberi tahu orang lain apa yang diketahuinya. Oleh sebab itu, peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identifikasi identitas dan kerahasiaan identitas subjek penelitian.

3. Keadilan dan Inklusivitas / Keterbukaan (*Respect for Justice and Inclusiveness*)

Prinsip keterbukaan dan persaudaraan harus diajaga oleh peneliti dengan kejujuran, keterbukaan, dan kehati-hatian. Untuk itu, lingkungan peneliti perlu dikondisikan sehingga memenuhi prinsip keterbukaan yakni menjelaskan prosedur penelitian. Prinsip keadilan ini memastikan bahwa semua subjek penelitian menerima perlakuan dan manfaat yang sama tanpa membedakan jenis kelamin, agama, suku dan etnis dan sebagainya.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang di timbulkan (*Balancing Harms and Benefits*)

Penelitian harus membawa manfaat bagi masyarakat pada umumnya, dan subjek penelitian pada khususnya. Peneliti harus berusaha meminimalkan efek negatif yang merugikan bagi subjek oleh sebab itu pelaksanaan penelitian dapat mencegah atau paling tidak mengurangi rasa sakit, cedera, stress maupun kematian bagi subjek penelitian.