

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan desain deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya. (Margareta, 2013) Jadi penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan. Penggunaan metode kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik.

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan cross sectional merupakan jenis penelitian yang hanya melakukan pengukuran data pengamatan subjek penelitian sebanyak satu kali pada satu saat. Satu saat yang dimaksudkan di sini bukanlah semua subjek penelitian diteliti secara bersamaan di saat yang sama, akan tetapi tiap subjek hanya diobservasi sebanyak satu kali dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat tersebut (Wijaya, TD, & Primasanti, 2023) Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang gambaran kepuasan pasien hemodialisa pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen. Peneliti memilih penelitian ini karena belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien hemodialisa peserta JKN pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2023 – Januari 2024.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta JKN yang melakukan pemeriksaan hemodialisa di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraen pada bulan Desember 2023

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari elemen populasi. Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi yang dapat mewakili populasi yang ada (Simangunsong, 2020) Sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria sampel. Kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat atau tidaknya sampel digunakan. (Rikomah, Novia, & Rahma, 2018) Peneliti telah menentukan kriteria untuk sampel yang akan diteliti, meliputi :

a. Kriteria Inklusi

1. Peserta JKN yang telah melakukan pemeriksaan Hemodialisa di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraen bulan Desember 2023
2. Peserta adalah anggota BPJS yang bersedia mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

1. Pasien Hemodialisa yang bukan merupakan peserta JKN
2. Peserta tidak bersedia dan menolak menjadi responden

3.2.3 Besar Sampel

Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan salah satu rumus yang sering digunakan yaitu rumus Slovin.

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel N : Ukuran populasi

e : Batas ketelitian yang digunakan (0,05/0,1) Maka pengambilan sampel yang diinginkan adalah

Dalam penelitian ini populasi mengacu pasien Hemodialisa di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen dengan melihat data kunjungan sebanyak 771 kunjungan dengan eror sebesar 10%, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

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

$$n = \frac{771}{1 + 771x(0,1)^2}$$

$$n = \frac{771}{1 + 771x(0.01)}$$

$$n = \frac{771}{8,71}$$

$$n = 88$$

Sesuai perhitungan di atas, dari jumlah pasien Hemodialisa di rumah sakit Tk.II Dr. Soepraoen dengan melihat data kunjungan sebanyak 771 kunjungan, peneliti akan mengambil sampel 88 responden dengan kisaran 9 sampai 10 pasien per harinya di rumah sakit Tk. II Dr. Soepraoen.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan

dipandang cocok sebagai sumber data maka subjek tersebut dijadikan sampel. (Retnawati, 2017)

Pengumpulan data dilakukan agar dapat diperoleh informasi sehingga tujuan penelitian menggunakan accidental sampling ini dapat tercapai. Pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Ulfa, 2020) Variabel dalam penelitian hanya ada satu, yaitu kepuasan pasien hemodialisa pada pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

3.6 Definisi Operasional

Table 3.1 Definisi Operasional

3

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
1.	Kepuasan Pasien Haemodialisa	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya (pelayanan haemodialisa) setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang diharapkannya.	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP) Skor penilaian : Jumlah Skor tertinggi 100 Jumlah Skor terendah 20 Sehingga penilaian menjadi : a. Tidak Puas 20-60 b. Puas 61-100

2.	Tangible (bukti langsung)	Penampilan dan kemampuan sarana prasarana sebagai bukti pelayanan kepesertaan yang dapat digunakan oleh pasien sebagai penunjang seperti fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan (teknologi) serta penampilan petugas pelayanan	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP) Skor penilaian : Jumlah Skor tertinggi 20 Jumlah Skor terendah 4 Sehingga penilaian menjadi : a. Tidak Puas 4-11 b. Puas 12-20
3.	Reliability (kehandalan)	Segala sesuatu kemampuan pegawai untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan kepada responden memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat, teliti sesuai prosedur, tepat waktu, bersikap simpatik, keakuratan administrasi).	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP) Skor penilaian : Jumlah Skor tertinggi 20 Jumlah Skor terendah 4 Sehingga penilaian menjadi : a. Tidak Puas 4-11 b. Puas 12-20

4.	Responsiveness (ketanggepan)	Kemauan petugas pelayanan untuk membantu pasien dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP) Skor penilaian : Jumlah Skor tertinggi 20 Jumlah Skor terendah 4 Sehingga penilaian menjadi : a. Tidak Puas 4-11 b. Puas 12-20
5.	Assurance (jaminan)	Segala sesuatu yang mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan petugas. Dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas pelayanan bagi pasien.	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP) Skor penilaian : Jumlah Skor tertinggi 20 Jumlah Skor terendah 4 Sehingga penilaian menjadi : a. Tidak Puas 4-11 b. Puas 12-20
6.	Empathy (empati)	Segala sesuatu pemahaman pemberian perhatian petugas pelayanan	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

					Skor penilaian : Jumlah Skor tertinggi 20 Jumlah Skor terendah 4 Sehingga penilaian menjadi : a. Tidak Puas 4-11 b. Puas 12-20
--	--	--	--	--	---

3.7 Pengumpulan Data

3.7.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner terhadap pasien hemodialisa di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

3.8 Pengumpulan Data

3.7.2 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner terhadap pasien hemodialisa di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen. Kuesioner juga diberikan kepada peserta untuk mengetahui dan menilai kepuasan pasien hemodialisa setelah mendapatkan pelayanan dengan kepesertaan BPJS Kesehatan, dan fasilitas saat pelaksanaan yang dilakukan oleh petugas. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer sebagai berikut :

1. Data identitas responden
 Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Diperoleh melalui pengisian langsung oleh responden menggunakan kuesioner.
2. Data kepuasan pelayanan Hemodialisa
 Data kepuasan pasien hemodialisa dengan kepesertaan JKN diperoleh dengan mengisi angket kuesioner yang sudah disediakan oleh peneliti

tercantum padalampiran.

3.7.3 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang adadi Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

3.9 Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan suatu alat yang karena memenuhi persyaratan akademis maka dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu obyek ukur atau mengumpulkan data mengenai suatu variabel. (Matondang, 2009)

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner sebagai instrumen penelitian mampu mengumpulkan informasi dengan jumlah besar yang relatif murah, cepat, dan efisien. Kuesioner dalam pelayanan kepesertaan ini terdiri dari 20 pertanyaan dengan lima dimensi, yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty dan menggunakan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Tahun 2018 (Liwon, 2018) sebagai referensi pertanyaan pada setiap dimensi.

Menggunakan tingkat pengukuran ordinal kategori jawaban terdiri atas lima tingkatan (skala likert). Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban yang diberi skor dari nilai 1 sampai 5 yaitu 5 = sangat puas, 4 = puas, 3 = cukup puas, 2 = tidak puas, 1 = sangat tidak puas. Nilai kepuasan untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus Kuesioner diberikan kepada peserta yang dipilih menjadi responden penelitian dan bersifat tertutup, sehingga responden hanya tinggal memilih dari alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.9 Cara Pengolahan Data

Tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian. Dengan cara teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kualitas data yang akurat dan valid. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengumpulan data berupa kuesioner yang memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada subjek penelitian untuk dijawab. Dalam proses pengolahan data terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. Editing (pemeriksaan data)
Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memeriksa kelengkapan pengisian instrumen penelitian pengumpulan data, seperti kelengkapan jawaban yang sudah terisi di setiap pertanyaan kuesioner.
2. Input data kuesioner ke aplikasi Excel
Semua data yang sudah terkumpul akan dimasukkan secara manual pada kolom-kolom excel, yang bertujuan untuk memberikan simbol di setiap pertanyaan atau pernyataan.
3. Coding untuk setiap jawaban responden.
Setelah membuat kolom pertanyaan atau pernyataan di aplikasi excel, selanjutnya input nilai-nilai dari jawaban responden. Dan jawaban tersebut dapat diwakilkan angka 1-5 dengan angka 1 untuk jawaban sangat tidak puas selanjutnya semakin besar untuk jawaban-jawaban lainnya.
4. Hitung jumlah data
Setelah melakukan coding, tambahkan satu kolom untuk menghitung total dari data yang sudah terkumpul sesuai indikator. Pada kolom ini, masukkan rumus SUM dan tarik kebawah agar semua data terhitung totalnya.
5. Menentukan Skoring
Pemberian skor nilai adalah cara pengolahan data untuk memberikan skor total pada setiap variabel yang dilakukan setelah responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang terdapat di kuesioner.

6. Tabulating (Tabulasi)

Tahap yang dilakukan setelah proses editing dan coding. Kegiatan tabulating dalam penelitian meliputi pengelompokan data sesuai dengan tujuan penelitian kemudian dimasukkan ke dalam tabel-tabel yang telah ditentukan berdasarkan kuesioner yang telah ditentukan skornya.

7. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola hubungannya. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran penelitian secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Data yang dibuat dengan terperinci dan menyeluruh akan memudahkan peneliti dalam memahami sub-sub yang diteliti.

3.10 Etika Penelitian

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

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 et al., 2020).