

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistik, aktual, nyata, karena penelitian ini untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat (Rukajat, 2018). Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya (Rukajat, 2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena mulai dari pengumpulan data dan penampilan hasilnya menggunakan angka.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan orang atau kasus atau objek, di mana hasil penelitian akan digeneralisasikan (Swarjana, 2022). Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang melakukan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari keseluruhan objek yang akan diteliti atau dievaluasi yang memiliki karakteristik tertentu (Retnawati, 2017). Apabila populasi besar, peneliti tidak mungkin meneliti semua populasi, karena mempunyai keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang mewakili. Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang melakukan pendaftaran rawat jalan di RS At-Turots Al-Islamy pada periode Bulan Januari 2024 dengan jumlah sampel minimal 30 responden.

3. Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini yaitu dengan menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Metode *Accidental Sampling* merupakan teknik sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel apabila cocok menjadi sumber informasi (Abdullah, 2015).

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum subjek penelitian pada populasi target dan sumber (Notoatmodjo, 2012). Kriteria inklusi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pasien pengguna BPJS yang telah melakukan pendaftaran rawat jalan;
- 2) Pasien yang berusia 17- 60 tahun;
- 3) Pasien yang dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik;
- 4) Pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian.

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dari subjek penelitian yang tidak boleh ada (Notoatmodjo, 2012). Kriteria eksklusi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pasien berusia kurang dari 17 tahun dan berusia lebih dari 60 tahun;
- 2) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden;
- 3) Pasien yang tidak menggunakan BPJS;
- 4) Pasien yang tidak sadarkan diri dan tidak dapat melakukan komunikasi dengan baik.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2023 sampai dengan bulan April 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy yang terletak di Jalan Godean – Seyegan, Klaci 1 Desa Margoluwih, Kecamatan Seyegan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55651, Telp : (0274) 6496677, *E- mail* : rs_atturots@yahoo.com.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah atribut kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dan lainnya untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Ridha, 2017). Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*);
2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*);
3. Dimensi Jaminan (*Assurance*);
4. Dimensi Empati (*Empathy*);
5. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*).

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut (Ridha, 2017). Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Pengukuran	Skor	Skala
1.	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Dimensi kehandalan merupakan persepsi atau tanggapan pasien terhadap kehandalan petugas yang diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap: <ol style="list-style-type: none"> Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan syarat pendaftaran pasien BPJS. Prosedur pelayanan pasien BPJS yang mudah (tidak berbelit-belit). Jadwal pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dengan tepat waktu. 	Kuesioner	Skor pernyataan pada Dimensi Kehandalan: Sangat Puas : 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tidak Puas : 1 Kategori kepuasan pada Dimensi Kehandalan: Sangat Puas : 13 – 15 Puas : 10 – 12 Cukup Puas : 7 – 9 Tidak Puas : 4 – 6 Sangat Tidak Puas : 1 – 3	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Pengukuran	Skor	Skala
2.	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Dimensi ketanggapan adalah persepsi atau tanggapan pasien terhadap ketanggapan respon petugas, yang diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap: <ol style="list-style-type: none"> Petugas pendaftaran menjawab cepat dan tanggap saat melayani pasien BPJS. Petugas pendaftaran menindaklanjuti keluhan pasien BPJS dengan cepat dan tepat. Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien BPJS 	Kuesioner	Skor pernyataan pada Dimensi Ketanggapan: <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas : 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tidak Puas : 1 Kategori kepuasan pada Dimensi Ketanggapan: <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas : 13 – 15 Puas : 10 – 12 Cukup Puas : 7 – 9 Tidak Puas : 4 – 6 Sangat Tidak Puas : 1 – 3 	Ordinal
3.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	Dimensi jaminan berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas dan pasien yang diukur berdasarkan: <ol style="list-style-type: none"> Petugas pendaftaran bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien BPJS. Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas dan tepat. 	Kuesioner	Skor pernyataan pada Dimensi Jaminan: <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas : 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tidak Puas : 1 	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Pengukuran	Skor	Skala
		3. Pemahaman petugas pendaftaran terhadap pertanyaan atau keluhan pasien.		Kategori kepuasan pada Dimensi Jaminan: Sangat Puas : 13 – 15 Puas : 10 – 12 Cukup Puas : 7 – 9 Tidak Puas : 4 – 6 Sangat Tidak Puas : 1 – 3	
4.	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	Dimensi empati yaitu berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pasien dengan mendengarkan dan memahami pasien, yang diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap: 1. Petugas pendaftaran memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. 2. Cara komunikasi petugas pendaftaran mudah dimengerti oleh pasien BPJS. 3. Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien tentang kebutuhan atau keluhan pasien BPJS.	Kuesioner	Skor pernyataan pada Dimensi Empati: Sangat Puas : 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tidak Puas : 1 Kategori kepuasan pada Dimensi Empati: Sangat Puas : 13 – 15 Puas : 10 – 12 Cukup Puas : 7 – 9 Tidak Puas : 4 – 6 Sangat Tidak Puas : 1 – 3	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Pengukuran	Skor	Skala
5.	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Dimensi bukti langsung yaitu mutu pelayanan dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, yang diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan papan alur pendaftaran pasien BPJS yang mudah dipahami. 2. Tempat pelayanan pendaftaran pasien yang nyaman 3. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran pasien yang dilengkapi dengan penyejuk ruangan (AC/Kipas). 	Kuesioner	<p>Skor pernyataan pada Dimensi Bukti Langsung:</p> <p>Sangat Puas : 5</p> <p>Puas : 4</p> <p>Cukup Puas : 3</p> <p>Tidak Puas : 2</p> <p>Sangat Tidak Puas : 1</p> <p>Kategori kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung:</p> <p>Sangat Puas : 13 – 15</p> <p>Puas : 10 – 12</p> <p>Cukup Puas : 7 – 9</p> <p>Tidak Puas : 4 – 6</p> <p>Sangat Tidak Puas : 1 – 3</p>	Ordinal

Kategori kepuasan diukur menggunakan rumus pengukuran interval untuk menentukan hasil ukur. Besarnya interval kelas yang digunakan pada tabel distribusi frekuensi bebas ditentukan, namun besar interval kelas untuk semua kelas adalah sama (Nuryadi., 2017). Adapun rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besarnya interval kelas yaitu:

$$CI = \frac{Range}{K}$$

Keterangan:

CI : Interval Kelas

Range : Selisih antara skor tertinggi dan skor terendah

K : Banyaknya kelas, pada penelitian ini terdapat 5 kelas

Berikut merupakan kategori kepuasan pada penelitian ini:

Kategori tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terdapat 15 pertanyaan (total skor terendah 15 dan total skor tertinggi 75).

$$CI = \frac{Range}{c}$$

$$CI = \frac{60}{5} = 12$$

Tabel 2. Kategori Kepuasan Pasien

Kategori	Interval
Sangat Tidak Puas	15 - 27
Tidak Puas	28 - 40
Cukup Puas	41 - 53
Puas	54 - 66
Sangat Puas	67 - 75

F. Teknik dan Jenis Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara memberikan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang digunakan diambil dari penelitian Virgi (2021), namun telah disesuaikan dengan tujuan peneliti dengan tidak terlalu mengubah substansi dari penelitian tersebut.

2. Jenis Pengumpulan Data

Jenis pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didefinisikan sebagai data yang diperoleh secara langsung dari sumber data penelitian (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden sebagai sumber informasi yang dicari. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber lain atau dokumen (Notoatmodjo, 2012). Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang bersumber dari literatur yang relevan dengan penelitian dan dokumen rumah sakit seperti jumlah kunjungan pasien BPJS dan gambaran rumah sakit At-Turots Al-Islamy.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan untuk diisi oleh responden yang selanjutnya dilakukan analisis sehingga diperoleh informasi (Herlina, 2019). Kuesioner yang digunakan

dalam penelitian ini diambil dari penelitian Virgi (2021) yang melakukan penelitian terkait kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rekam medis yang sudah dinyatakan valid dan reliabel. Kuesioner tersebut terdiri dari 15 pertanyaan tentang kepuasan pada pelayanan rekam medis yang didapatkan pasien BPJS. Setelah responden mengisi kuesioner maka jawaban dikategorikan menggunakan skala Likert.

Skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Abdullah, 2015). Kriteria skor skala Likert pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Skala Likert

Skor	Kriteria Penilaian
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

H. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan beberapa tahapan yang meliputi tahap pra-penelitian, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap pasca penelitian. Adapun uraian untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra-Penelitian

Pada tahap pra-penelitian beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Menyusun rancangan penelitian

Pada tahap ini peneliti menyusun rancangan penelitian sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dengan bantuan literatur yang relevan serta melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing.

b. Memilih lokasi penelitian

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan atas tingkat kepentingan permasalahan yang akan diteliti.

c. Mengajukan surat izin studi pendahuluan

Mengajukan surat izin permohonan studi pendahuluan untuk melakukan pencarian dan pengumpulan data awal penyusunan proposal.

d. Melakukan studi pendahuluan

Melakukan studi pendahuluan dengan melakukan pengumpulan data awal sebagai bahan penyusunan proposal.

e. Penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah

Melakukan penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah yang menyajikan rencana penelitian yang akan dilaksanakan.

2. Tahap Penelitian

Kegiatan yang dilakukan pada tahap penelitian adalah melakukan pengambilan data dengan cara memberikan kuesioner kepada responden.

Prosedur pengambilan data pada penelitian ini adalah:

- a. Peneliti mempersiapkan alat dan bahan meliputi *informed consent*, kuesioner, dan bahan kontak.

- b. Peneliti mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan dan membawa kertas berwarna kuning (SEP) sebagai tanda bahwa pasien tersebut adalah pasien BPJS.
 - c. Peneliti menjelaskan tujuan penelitian kemudian memberikan lembar *informed consent* dan ditandatangani sebagai bukti bahwa responden telah mendapatkan penjelasan mengenai penelitian dan bersedia menjadi responden.
 - d. Peneliti menjelaskan teknis pengisian kuesioner dan memberikan kuesioner kepada responden untuk diisi.
 - e. Peneliti menunggu responden untuk mengisi kuesioner.
 - f. Setelah responden selesai mengisi kuesioner, peneliti memastikan jawaban kuesioner sudah lengkap.
 - g. Peneliti mengucapkan terima kasih dan memberikan bahan kontak kepada responden.
3. Tahap pasca penelitian

Pada tahap pasca penelitian, kegiatan yang dilakukan adalah mengolah data dan membuat pelaporan mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.

I. Manajemen Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data penelitian terkumpul.

Pengolahan data bertujuan untuk memudahkan proses penganalisisan data

pada proses berikutnya (Rahmadi, 2017). Pada penelitian kuantitatif tahapan yang digunakan dalam pengolahan data yaitu:

a. Editing

Pada tahap *editing*, peneliti memeriksa kelengkapan hasil jawaban responden. Kuesioner dikumpulkan apabila pengisian lengkap, dan dilakukan perubahan di lapangan apabila terdapat data yang tidak lengkap.

b. Coding

Pada tahap *coding* peneliti melakukan *entry* data hasil jawaban responden dan mengklasifikasikan jawaban menggunakan skala *Likert*. Proses ini dilakukan agar mempermudah dalam menganalisis data.

c. Tabulating

Pada tahap *tabulating*, peneliti melakukan analisis data menggunakan aplikasi SPSS Statistik versi 26. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien.

d. Penyajian Data

Tahap penyajian data merupakan kegiatan untuk menyajikan data dari hasil penelitian yang sudah diolah menjadi berbagai bentuk seperti teks dan tabel.

J. Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat (memperoleh dampak langsung dan tidak langsung) (Notoatmodjo, 2012). Penerapan etika penelitian yang harus diperhatikan oleh peneliti:

1. *Informed Consent*

Sebelum melakukan pengisian kuesioner peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan penelitian kepada responden. Setelah mengerti dengan tujuan peneliti, responden diberikan surat persetujuan (*informed consent*) dan menyarankan responden untuk membaca terlebih dahulu. Setelah paham dan bersedia menjadi responden, maka responden harus menandatangani *informed consent* tersebut.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menjaga kerahasiaan nama subjek penelitian dengan tidak mencantumkan nama subjek penelitian pada lembar pengumpulan data akan tetapi dengan menuliskan inisial saja.

3. Berbuat baik dan tidak merugikan.

Berbuat baik menyangkut kewajiban membantu orang lain dilakukan dengan mengupayakan manfaat maksimal dengan kerugian minimal. Prinsip mengupayakan manfaat pada penelitian ini bertujuan agar subjek penelitian tidak hanya diberlakukan sebagai sarana memperoleh informasi, namun subjek juga akan merasakan manfaat dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan yang baik.

4. Keadilan

Keadilan mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya. Pada penelitian ini peneliti tidak membedakan responden dari sisi suku, ras, agama, dan status ekonomi.