

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Data diperoleh dari hasil pembagian kuesioner ke pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gembong menggunakan BPJS yang meliputi kualitas pelayanan kesehatan serta tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Gembong.

B. Lokasi Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gembong Kabupaten Pati.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember - Januari 2022

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gembong menggunakan BPJS dengan jumlah 600 pasien dalam 1 bulan.

2. Sampel

Sampel penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 90 orang yaitu semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Gembong dengan menggunakan BPJS yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria yang digunakan yaitu :

- a. Kriteria Inklusi adalah :
 - a. Responden yang berkunjung di puskesmas menggunakan BPJS yang bersedia menjadi responden
 - b. Pasien yang datang periksa lebih dari 1 kali di puskesmas
 - c. Pasien berumur 17-55 tahun
- b. Kriteria Eksklusi
 - a. Pegawai instalasi di Puskesmas Gembong
 - b. Keluarga pegawai di Puskesmas
 - c. Pengisian kuesioner yang tidak lengkap

3. Perhitungan Sampel

Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus solvin yaitu :

$$\text{Rumus Solvin : } n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah dari sampel

N : Jumlah dari populasi

d : Tingkat dari kesalahan yang dipilih (error tolerance)

(Notoatmodjo, 2005; h.92 dalam Rahmawati, 2011)

Rata-rata pada populasi pasien per bulan di Puskesmas Gembong yaitu 600 pasien. Data di Puskesmas Gembong selama 1 bulan terakhir, sampel pada penelitian ini menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{600}{1 + 600(0.1)^2} = 86 \text{ pasien}$$

sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 90 orang

D. Definisi Operasional

Berikut definisi operasional pada penelitian ini :

1. Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan menggunakan BPJS di Puskesmas Gembong.
2. Kualitas pelayanan adalah segala jenis pelayanan meliputi kemudahan dari pelayanan kesehatan, baik dalam keadaan normal maupun dalam keadaan gawat darurat, kompetensi dokter atau profesi pelayanan kesehatan lainnya, perubahan yang dirasakan pasien sebagai hasil dari pelayanan kesehatan, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter atau profesi layanan kesehatan lainnya, serta fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan di Puskesmas Gembong.
3. Kepuasan pasien merupakan nilai-nilai subjektif yang diberikan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sesuai dengan penilaian dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien.

4. Kuesioner merupakan alat yang di gunakan untuk mengukur kepuasan pasien di Puskesmas Gembong yang dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional dan tingkat kepuasan dari 5 dimensi yaitu : daya tanggap, keandalan, bukti fisik, jaminan, dan empati.
5. Daya tanggap yaitu ketersediaan petugas di puskesmas dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah di pahami.
6. Keandalan yaitu kemampuan petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi layanan dan keandalan dalam memperlancar prosedur dan teknis pelayanan secara cepat.
7. Bukti fisik yaitu adanya fasilitas-fasilitas fisik meliputi fasilitas ruang tunggu, loket, peralatan pelayanan, penampilan petugas, serta kebersihan di lingkungan puskesmas.
8. Jaminan yaitu kemampuan administratif dan teknis petugas pelayanan serta ketrampilan sosial petugas dalam memberikan pelayanan.
9. Empati yaitu perhatian petugas pelayanan kesehatan terhadap kondisi pasien serta sikap petugas terhadap pasien.

E. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan secara kuesioner dengan cara membagikan kuesioner ke responden secara tertulis. Meliputi pertanyaan terkait kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3.1. Tabel Penilaian

Pertanyaan	Nilai Favourable
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Tabel 3.2. Kisi-kisi kuesioner

Indikator	Jumlah Soal	No pertanyaan Favourable
Kualitas pelayanan kesehatan menggunakan JKN	5 soal	1-5
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	5 soal	6-10
Keandalan (<i>reliability</i>)	5 soal	11-15
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	5 soal	16-20
Jaminan (<i>assurance</i>)	5 soal	21-25
Empati (<i>empaty</i>)	5 soal	26-30

Tabel 3.3 pertanyaan kuesioner dan jawaban

No	Pertanyaan	Nilai				
		STP	TP	CP	P	SP
1.	Kemudahan memperoleh pelayanan kesehatan, baik dalam keadaan normal maupun pada keadaan gawat darurat	1	2	3	4	5
2.	Bagaimana kompetensi dokter atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien	1	2	3	4	5
3.	Bagaimana pelayanan administrasi ketika ingin meminta rujukkan ke rumah sakit faskes	1	2	3	4	5
4.	Bagaimana persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter atau profesi layanan kesehatan lain	1	2	3	4	5
5.	Bagaimana fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan di puskesmas gembong	1	2	3	4	5
6.	Apakah petugas di puskesmas sudah menyampaikan informasi dengan jelas serta mudah di mengerti	1	2	3	4	5
7.	Respon petugas pelayanan terhadap keluhan	1	2	3	4	5

8.	Respon petugas terhadap saran dan kritik	1	2	3	4	5
9.	Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	1	2	3	4	5
10.	Apakah dokter sudah memberikan informasi dengan jelas tentang penyakit yang diderita pasien	1	2	3	4	5
11.	Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan	1	2	3	4	5
12.	Bagaimana keandalan petugas dalam memperlancar prosedur dan teknis pelayanan	1	2	3	4	5
13.	Keandalan tenaga teknis kefarmasian dalam pelayanan informasi obat	1	2	3	4	5
14.	Petugas mampu memberikan penyelesaian atau solusi terhadap masalah pasien	1	2	3	4	5
15.	Keandalan dokter dalam memberikan penjelasan tentang penyakit pasien	1	2	3	4	5
16.	Apakah loket pendaftaran dan ruang tunggu dalam keadaan bersih	1	2	3	4	5
17.	Petugas kesehatan berpenampilan bersih serta rapi	1	2	3	4	5
18.	Puskesmas mempunyai lingkungan yang bersih	1	2	3	4	5
19.	Alat medis tersedia dalam keadaan bersih dan layak digunakan	1	2	3	4	5
20.	Apakah fasilitas kesehatan di puskesmas sudah memenuhi kebutuhan masyarakat selama masa pengobatan	1	2	3	4	5
21.	Bagaimana kemampuan administrasi dan teknis petugas pelayanan	1	2	3	4	5
22.	Bagaimana kemampuan sosial petugas pelayanan	1	2	3	4	5
23.	Keterbukaan petugas atas komplain pasien	1	2	3	4	5
24.	Apakah pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan non BPJS (umum)	1	2	3	4	5
25.	Menjaga kerahasiaan pasien selama berobat di puskesmas	1	2	3	4	5
26.	Bagaimana perhatian petugas pelayanan kesehatan terhadap kondisi pasien	1	2	3	4	5
27.	Apakah petugas pelayanan bersikap sopan, jujur dan ramah terhadap pasien	1	2	3	4	5
28.	Apakah petugas sudah memberikan rasa nyaman dan tenang ke pasien saat menjalani pengobatan	1	2	3	4	5
29.	Apakah dokter sabar dalam menanggapi keluhan pasien	1	2	3	4	5
30.	Petugas pelayanan kesehatan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakannya	1	2	3	4	5

F. Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2014), tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut :

1. Editing

Hasil kuesioner dari responden pertama kali diedit. Editing merupakan kegiatan untuk mengecek dan memperbaiki isi dari kuesioner tersebut. Pengecekan kuesioner meliputi kelengkapan informasi yang diberikan oleh responden dan kejelasan jawaban.

2. Coding

Setelah semua kuesioner selesai di edit, selanjutnya dilakukan pengodean, yaitu mengubah data berupa kalimat menjadi data numerik atau angka.

3. Tabulating

Tabulating yaitu menyusun data yang telah dikumpulkan ke dalam sebuah tabel. Dalam tahap ini nilai dari responden di tabulasi sesuai penilaian responden, kemudian dimasukkan ke dalam tabel yang sudah di siapkan.

4. Cleaning

Cek kembali data yang telah selesai diinput apakah ada kesalahan atau tidak, agar data sudah benar dan siap untuk di analisa.

G. Analisis Data

Kuesioner sebelum digunakan untuk pengambilan data pada penelitian ini. Terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu menjelaskan sesuatu yang diukur dari kuesioner tersebut (Ghozali, 2011)

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gembong Kabupaten Pati dengan menggunakan sampel 90 responden yang digunakan untuk uji validitas. Uji validitas dihitung menggunakan SPSS. Indikator pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid atau tidak valid :

- a. Jika pada nilai korelasi r hitung $>$ dari nilai korelasi r tabel, maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika pada nilai korelasi r hitung $<$ dari nilai korelasi r tabel, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila memperoleh hasil yang sama pada gejala pengukuran yang tidak berubah saat dilakukan pada waktu yang berbeda. Suatu instrument dinyatakan reliabel jika digunakan beberapa kali untuk mengukur

objek yang sama pada waktu yang berbeda dan akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas merupakan nilai indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (Ghozali *et al*, 2016). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gembong Kabupaten Pati dengan menggunakan sampel 90 responden yang digunakan untuk uji reliabilitas. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skala pengukuran dengan menggunakan nilai *cronbach alpha* pada hasil analisis dengan ketentuan :

- a. Jika Alpha > dari 0,6 maka dinyatakan reliable
- b. Jika Alpha < dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliable

3. Karakteristik Responden

Pasien di Puskesmas Gembong Kabupaten Pati memiliki karakteristik seperti nama inisial, umur, dan jenis kelamin.

4. Pengukuran Kepuasan Pasien

Penelitian ini menganalisis data kuantitatif, penelitian dengan pendekatan kuantitatif perlu menggunakan analisis data secara statistik berupa angka-angka yang mana hasilnya diuraikan secara deskriptif. Tahap pengolahan data tersebut terdiri dari : menganalisis data secara deskriptif dengan cara menghitung rata-rata nilai responden untuk setiap item pertanyaan menggambarkan secara keseluruhan data dalam bentuk tabel persentase, pemeriksaan isian, yaitu isian kuesioner di periksa kelengkapannya, (Septyoari *et al.*, 2013). Pada analisis nilai indeks jawaban per variable ini bertujuan

untuk mengetahui gambaran mengenai responden pada penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan teknis analisis indeks yang menggambarkan responden per item-item pertanyaan yang diajukan. Teknis penilaian yang digunakan pada penelitian ini adalah skor maksimal 5 dan minimal 1, sehingga perhitungan nilai indeks jawaban responden dengan rumus berikut ini :

$$\text{Nilai indeks} = \frac{\{(\%F_{1 \times 1}) + (\%F_{2 \times 2}) + (\%F_{3 \times 3}) + (\%F_{4 \times 4}) + (\%F_{5 \times 5})\}}{5}$$

Keterangan :

F1 : Frekuensi responden yang menjawab 1 dari nilai pada daftar pertanyaan kuesioner. (Sangat Tidak Puas)

F2 : Frekuensi responden yang menjawab 2 dari nilai pada daftar pertanyaan kuesioner. (Tidak Puas)

F3 : Frekuensi responden yang menjawab 3 dari nilai pada daftar pertanyaan kuesioner. (Cukup Puas)

F4 : Frekuensi responden yang menjawab 4 dari nilai pada daftar pertanyaan kuesioner, (Puas)

F5 : Frekuensi responden yang menjawab 5 dari nilai pada daftar pertanyaan kuesioner. (Sangat Puas)

Hasil perhitungan nilai indeks yaitu :

- a. Nilai minimal diperoleh jika 100% responden menjawab 1

$$= \frac{1 \times 100\%}{5} = 20\%$$

b. Nilai maksimal diperoleh jika 100% responden menjawab 5

$$= \frac{5 \times 100\%}{5} = 100\%$$

Pada perhitungan diatas di dapatkan nilai indeks minimal yaitu sebesar 20% dan nilai maksimal yaitu sebesar 100%.

c. Rentang skala didapatkan hasil perhitungan rumus yaitu :

$$RS = \frac{m - n}{k}$$

$$RS = \frac{100 - 20}{3} = 26,66$$

Keterangan :

RS= Rentang Skala

m = nilai maksimal

n = nilai minimal

k = Jumlah dari kategori

Total nilai indeks yaitu berupa presentase 100% dengan kriteria tiga kotak (Three-Box-Method) yaitu rentang sebesar 80 % akan dibagi tiga dan menghasilkan rentang selisih 26,66% (Ferdinand, 2006 dalam Wulan & Darwin, 2015). Selisih tersebut akan digunakan dasar interpretasi nilai indeks yaitu :

20% - 46,66 % = Rendah

46,67 - 73,33% = Sedang

73,34% - 100% = Tinggi

5. Perhitungan Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan

Hasil pengolahan data dengan cara uji statistik yaitu dengan menggunakan uji chi square dengan alat bantu software SPSS untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi pasien.