

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Metode penelitian kuantitatif adalah sebuah aktivitas peneliti untuk memperoleh pengetahuan atau fakta kesimpulan dengan memakai data angka sebagai pondasi awal untuk menganalisis apa yang nantinya akan diketahui atau dipahami (kasiram,2008). *Cross sectional* adalah penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu, fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data, variabel dependen dan variabel independen dikumpulkan dan diukur dalam waktu yang bersamaan (Swarjana,2012).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah Puskesmas Muaradua Kisam, yang terletak di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2021.

C. Subyek Penelitian

1. Populasi

Margono (2004) menyatakan bahwa, populasi merupakan sekumpulan data yang menarik minat peneliti untuk rentang dan periode tertentu. Populasi mengacu pada data, bila seseorang memberi sebuah data, maka jumlah populasi akan sama dengan jumlah orang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien pengguna BPJS yang pernah berobat di puskesmas Muaradua Kisam pada bulan desember 2021 yaitu sejumlah 56 orang.

2. Sample

Menurut Siyoto dkk (2015), sampel merupakan unsur dari total maupun sifat yang terdapat pada populasi, atau sebagian kecil dari komponen populasi, yang ditarik mengikuti tata cara tertentu sehingga populasi tersebut dapat terwakili.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu semua pasien BPJS yang pernah berobat di puskesmas muaradua kisam pada bulan desember 2021 yaitu sebanyak 56 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik total sampling. Total sampling sendiri merupakan metode pengutipan sampel dimana total sampel sama dengan total populasi (Sugiyono,2007). peneliti menggunakan total sampling ini sendiri karena menurut sugiyono (2007) total populasi yang kurang dari 100 maka sampel penelitian akan diambil dari keseluruhan populasi yang ada.

D. Uji Validitas dan Realibilitas

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini diambil dari peneliti sebelumnya (Rofiah,2019) yang telah diuji validitas dan dinyatakan valid. Nilai r hitungnya pada variabel Kualitas pelayanan kesehatan yaitu nilai r hitung antara 0,452 -0,77253 lebih dari r tabel 0,444, sedangkan nilai r hitung pada variabel kepuasan pasien yaitu nilai r hitungnya antara 0,45929–0,76298 artinya lebih besar dari r tabel 0,444.

Reliabilitas merupakan ukuran sampai dimana hasil pengukuran tersebut tetap sesuai ketika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih menggunakan alat ukur yang sama dengan gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan terlebih dahulu menguji validitasnya. apabila pertanyaan tidak valid, pertanyaan akan dihilangkan. Kemudian reliabilitas, pertanyaan yang valid diukur pada saat yang bersamaan. Tes alfa Cronbach dijalankan menggunakan program komputer SPSS untuk menentukan reliabilitas.

Pada penelitian ini, hasil uji reliabilitas yang dilakukan oleh (Rofiah,2019) terdapat 35 pernyataan yang valid dengan nilai $\alpha = 0,72$ di bagian variabel kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat diartikan bahwa kuesioner tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi karena nilai *Alpha cronbach* lebih besar dari 0,6.

E. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2017), definisi operasional variabel penelitian merupakan petunjuk, jenis, nilai suatu objek dan kegiatan dengan tipe tertentu yang telah ditentukan peneliti untuk mempelajarinya dan kemudian ditarik kesimpulan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Skala pengukuran	Hasil ukur
1.	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kesesuaian antara jasa pelayanan yang diterima dengan jasa yang diharapkan pasien terkait dengan 5 dimensi kualitas pelayanan (tampilan fisik, kehandalan daya tanggap, jaminan, empati)	Kuesioner yang mengukur 5 dimensi kualitas pelayanan (tampilan fisik, kehandalan daya tanggap, jaminan, empati) Dengan jumlah pernyataan sebanyak 35 butir.	Ordinal	Setiap jawaban menggunakan skala likert dengan skor Sangat Setuju : 5 Setuju : 4 Cukup Setuju : 3 Tidak Setuju : 2 Sangat tidak setuju : 1 Kesimpulan kategori Dimensi Bukti Fisik Baik : 27-35 Cukup Baik : 17-26

					Kurang : 7-16
					Dimensi Kehandalan
					Baik : 27-35
					Cukup Baik : 17-26
					Kurang : 7-16
					Dimensi Daya Tanggap
					Baik : 27-35
					Cukup Baik : 17-26
					Kurang : 7-16
					Dimensi Jaminan
					Baik : 27-35
					Cukup Baik : 17-26
					Kurang : 7-16
					Dimensi Empati
					Baik : 27-36
					Cukup Baik : 17-26
					Kurang : 7-16
					Kualitas Pelayanan
					Baik : 129-175
					Cukup Baik : 83-128
					Kurang Baik : 35-82

2.	Kepuasan Pasien BPJS	Perasaan senang pasien BPJS yang berobat di puskesmas muaradua kisam, setelah mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan	Menggunakan 7 item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner	Ordinal	Setiap jawaban menggunakan skala likert dengan skor
					Sangat Setuju : 5
					Setuju : 4
					Cukup Setuju : 3
					Tidak Setuju : 2
					Sangat tidak setuju : 1
					Kesimpulan kategori Tingkat Kepuasan :
					1. Puas apabila nilainya 27-36
					2. Cukup apabila nilainya 17-26
					3. Kurang apabila nilainya 7-16

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) kuesioner adalah teknik akumulasi data yang dilakukan dengan cara pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan penulis untuk kemudian dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan yaitu kuesioner yang terdiri dari :

1. Data karakteristik Responden.

Pada data karakteristik kuesioner berisikan data karakteristik responden yang terdiri dari umur, Alamat, jenis kelamin, dan juga pekerjaan.

2. Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pada kuesioner kualitas pelayanan isinya mengikuti lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. dengan 7 butir pertanyaan di masing-masing dimensi, dan jumlah pertanyaan ada 35 buah pertanyaan.

3. Kuesioner Kepuasan Pasien

Pada kuesioner kepuasan terdiri dari pertanyaan mengenai kepuasan pasien pada layanan Kesehatan yang dilakukan oleh petugas di puskesmas muaradua kisam yang meliputi keamanan, kemampuan petugas, kekariban, dan keterampilan petugas untuk memberi pelayanan. Jumlah ada 7 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan.

G. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) “variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari guna memperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian menarik kesimpulan”.

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan kesehatan.

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam.

H. Pengumpulan Data

1. Perijinan

Disini peneliti memberikan pengajuan surat izin penelitian keFakultas Kesehatan yang kemudian akan diserahkan bagi Kepala UPTD Puskesmas Muaradua Kisam.

2. Penentuan Responden

Penentuan peserta dilakukan dengan cara penelitian mengkonfirmasi data kunjungan pasien BPJS, kemudian peneliti berkunjung ke rumah pasien dan pasien mendapatkan informed consent. Setelah peneliti menjelaskan maksud dan kegunaan dari penelitian ini dan peserta setuju untuk dijadikan responden, responden diminta untuk tandatangan pada surat pernyataan bersedia untuk ikut serta.

3. Prosedur pengambilan data

Responden akan diberi 2 kuesioner yaitu kuesioner pelayanan dan kuesioner kepuasan. Kemudian data akan dikumpulkan untuk diproses setelah responden mengisinya dan telah dicek Kembali kelengkapannya oleh peneliti.

4. Dalam penelitian ini terdapat 3 orang enumerator yang ikut membantu peneliti dalam proses pengambilan data yang sebelumnya telah dilakukan persamaan persepsi mengenai kuesioner dan cara pengambilan data.

I. Manajemen data

1. Pengolahan Data

Data-data yang sudah diakumulasikan selanjutnya diproses secara manual dengan komputer. Tahapan yang dilakukan selama pengolahan data adalah:

a. *Editing*

Editing adalah kegiatan mengecek isi angket dan lembar kuesioner untuk melihat semua jawaban sudah sesuai atau belum. Data yang dikumpulkan terdiri dari data kependudukan responden, kuesioner pelayanan Kesehatan dan juga kuesioner kepuasan pasien yang kemudian dilakukan pemeriksaan ulang keseluruhan isinya.

b. *Coding*

Coding adalah proses memasukkan kode atau mengubah data berformat huruf menjadi data berformat angka. Bagian ini bermaksud untuk memudahkan peneliti dalam pengerjaan dan penggunaan komputer.

Karakteristik Responden :

1) Jenis Kelamin

Laki-Laki : 1

Perempuan : 2

2) Umur

20-30 : 1

31-45 : 2

46-60 : 3

>60 : 4

3) Pekerjaan

Petani : 1

IRT : 2

Wiraswasta : 3

PNS : 4

Kualitas Pelayanan Kesehatan :

1) Dimensi Tampilan Fisik

Baik : 1

Cukup Baik : 2

Kurang Baik : 3

2) Dimensi Kehandalan

Baik : 1

Cukup Baik : 2

Kurang Baik : 3

3) Dimensi Daya Tanggap

Baik : 1

Cukup Baik : 2

Kurang Baik : 3

4) Dimensi Jaminan

Baik : 1

Cukup Baik : 2

Kurang Baik : 3

5) Dimensi Empati

Baik : 1

Cukup Baik : 2

Kurang Baik : 3

Kepuasan Pasien :

Puas : 1

Cukup Puas : 2

Kurang Puas : 3

c. *Entry*

Coding adalah data yang dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam komputer untuk dianalisis lebih lanjut. Di sini, analisis dilakukan dengan aplikasi pengolahan data dalam format program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

d. *Tabulating*

Menurut Notoatmojo (2010), Pada tahap ini data yang telah diolah di SPSS akan dibuat tabel-tabel data yang sinkron dengan maksud dari penelitian atau dengan apa yang diharapkan oleh peneliti.

2. Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu uji statistik univariat dan bivariat. Disini data yang telah diakumulasi akan dianalisis dengan alat bantu komputer yang memiliki program olah data statistik. Analisis univariat dilakukan pada masing-masing variabel dari hasil penelitian, sedangkan analisis bivariat dilakukan pada dua variabel yang diperkirakan berhubungan atau berkorelasi.

a. Analisis Univariat

Disini, peneliti melakukan analisis univariat menggunakan analisis deskriptif dan membuat gambaran setiap variabel yang diteliti secara individual menggunakan tabel frekuensi untuk setiap variabel.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Pada penelitian ini dilakukan analisis bivariat untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam. Rumus yang dijadikan uji bivariat pada penelitian ini yaitu korelasi Spearman rank (Spearman's rho). Dimna uji spearman rank (Spearman rho) sendiri berguna untuk menghitung tingkat atau kedekatan hubungan antara dua variabel dalam skala ordinal (Hidayat,

2014). Berikut adalah hasil interpretasi analisa Spearman's Rank (Dahlan, 2012) :

Tabel 3.2 Intrepetasi uji hipotesis korelatif *Spearman Rho*

No.	Indikator	Nilai	Interpretasi
1.	Tingkat keeratan Korelasi	0,0 -< 0,2	Sangat Lemah
		0,2 -< 0,4	Lemah
		0,4 -< 0,6	Sedang
		0,6 -< 0,8	Kuat
		0,8 -<1,00	Sangat Kuat
2.	Nilai P	$P < 0,05$	Ada hubungan yang bermakna antara dua variabel yang diuji.
		$P > 0,05$	Tidak ada hubungan yang bermakna antara dua variabel yang diuji.
3.	Arah Korelasi	+ (Positif)	Searah, semakin besar nilai satu variabel maka semakin besar pula nilai variabel lainnya.
		- (Negatif)	Berlawanan arah, semakin kecil nilai suatu variabel, semakin kecil pula nilai variabel lainnya.

Sementara itu dalam hipotesis yang diajukan akan menggunakan pedoman keputusan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) H_a diterima dan H_0 ditolak apabila nilai p-value $\leq 0,05$ yang berarti bahwa ada hubungan antara Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai p-value $\geq 0,05$ yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.

J. Etika Penelitian

Saryono (2004), menyatakan bahwa dalam sebuah penelitian etika yang penting diperhatikan yaitu sebagai berikut :

1. lembar persetujuan mengikuti penelitian (*Informed Consent*)

Di sini, responden perlu mendapatkan penjelasan yang lengkap tentang maksud dari penelitian yang dilakukan. Responden memiliki hak memilih akan ikut atau menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian. Informed consent ini diberikan kepada responden penelitian dan kemudian informed consent juga diberikan dengan tema dan juga manfaat penelitian. Jika terdapat responden yang tidak berkenan untuk ikut dalam penelitian, maka peneliti tidak boleh mendesak atau menuntut responden untuk tetap ikut dalam penelitian, disini peneliti wajib menghargai hak-hak responden.

2. *Anonimity* (Tanpa Nama)

Dalam penelitian peneliti harus memisahkan data diri responden tetap terjaga kerahasiaannya, untuk itu peneliti tidak diperkenankan menuliskan data diri responden, tetapi kode numerik tertentu dapat dimasukkan dalam lembar.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Data yang sudah di dapatkan dari responden akan dijaga kerahasiaannya. Dengan demikian, kerahasiaan penelitian yang dilakukan dijamin dan peneliti dijaga kerahasiaannya.