

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode korelasional yaitu mengukur hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif didapatkan dengan accidental sampling yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dan menggunakan instrument yang berupa kuesioner yang ditujukan untuk responden. Kuesioner yang diberikan kepada responden berisikan pertanyaan pertanyaan mengenai kepuasan pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Klinik Ungaran Sari Medika di PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di dalam perusahaan yaitu Klinik Ungaran Sari Medika di PT Sari Garment Ungaran lebih tepatnya di Jl. Diponegoro No. 235 Ungaran Kabupaten Semarang Kode Pos 50512 Jawa Tengah. Peneliti melakukan penelitian di Klinik Ungaran Sari Medika dengan cara penyebaran kuesioner melalui google form kepada Responden yang periksa di Klinik Ungaran Sari Medika PT Sari Garment Ungaran.

C. Subjek Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) subjek penelitian merupakan sumber data yang dimana data itu diperoleh oleh peneliti melalui observasi, membaca, atau melakukan Tanya jawab terkait dengan masalah penelitian tertentu. Segala informasi atau data yang diperoleh dari sumber data penelitian ini kemudian diakses dan dijadikan sebagai data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik survei dengan kuesioner dalam pengumpulan data, sumber data dapat merujuk pada responden, yaitu individu yang memberikan jawaban dan tanggapan terhadap pertanyaan peneliti. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Sari Garment yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional di fasilitas kesehatan tingkat pertama Klinik Sari Medika Ungaran Kabupaten Semarang.

D. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan PT Sari Garment yang terdaftar sebagai pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas tingkat pertama Klinik Ungaran Sari Medika sebanyak 877 pasien.

E. Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

Dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam menentukan sampel dalam

rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \longrightarrow \quad \begin{aligned} n &= \frac{877}{1 + 877 (0.1)^2} \\ n &= \frac{877}{1 + 8,77} \\ n &= \frac{877}{9,77} \\ n &= 89,7 \end{aligned}$$

Keterangan:

N = ukuran sampel

n = ukuran populasi

e = galat pendugaan/*error*

tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikan)

dalam perhitungan diatas menggunakan *error tolerance* 0,1 maka jumlah sampel yang didapat adalah 89,7 dibulatkan menjadi 90 orang.

F. Definisi Operasional

Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan di atas, maka variabel tersebut dapat memungkinkan untuk diukur dengan dua variabel yang akan diteliti, yaitu variabel bebas (*independen variabel*) dan variabel terikat (*dependen variabel*). (Sugiyono, 2018) Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan. Dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel dan indikator penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

N0	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Independen Kualitas Pelayanan kesehatan	Dalam penelitian ini variabel bebas (X) yang digunakan adalah kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Ungaran Sari Medika. Ada lima dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu meliputi : 1. Responsiviness 2. Realibility 3. Assurance 4. Empaty 5. Tangible	kuesioner dengan 23 pertanyaan dengan pilihan jawaban SS (Sangat Setuju) skor 4 S (Setuju) skor 3 TS (Tidak Srtuju) skor 2 STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1, dan sebaliknya jika terdapat pertanyaan unfavorable.	1. Sangat Baik 78-95% 2. Setuju 60-77% 3. Baik 42-59% 4. Kurang Baik 23-41%	Likert
2.	Dependen Kepuasan Pasien	Dalam penelitian yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien yang dirasakan oleh responden selama	Kuesioner dengan 15 pertanyaan dengan pilihan jawaban 1. SS (sangat setuju) skor 4 2. S (Setuju) skor 3	1. Sangat Puas 45- 60 % 2. Puas 30-44% 3. Tidak Puas 29-15%	Likert

mendapatkan pelayanan kesehatan di klinik	3. TS (Tidak setuju) skor 2
	4. STS (Sangat tidak setuju) skor 1

G. Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu peneliti untuk mengumpulkan data penelitian ataupun informasi dengan mengajukan pertanyaan tertulis yang dijawab tertulis oleh responden. Responden yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat yang menjadi pasien di Klinik Ungaran Sari Medika PT Sari Garment Ungaran dan peserta dengan menggunakan Kartu Badan Jaminan Kesehatan (BPJS). Pada kuesioner ini, peneliti menggunakan pertanyaan kuesioner tertutup yang artinya digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan variabel dimana dalam pertanyaan tersebut sudah mengandung jawaban alternatif, untuk variabel X tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan 23 item pertanyaan dan variabel Y tentang kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional 15 item pertanyaan dengan kategori: Sangat Setuju dengan skor 4, Setuju dengan skor 3, Tidak Setuju dengan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1. Tetapi berbeda nilainya jika pernyataan tersebut mengandung sifat negatif maka akan bernilai: Sangat Setuju dengan skor 1, Setuju dengan skor 2, Tidak Setuju dengan skor 3 dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 4.

H. Pengolahan Data

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji validitas pada instrument penelitian karena mengadopsi dari penelitian terdahulu. Pengukuran validitas menggunakan analisis korelasi *Person Product Moment* dengan cara mengkorelasikan

skor tiap item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu menurut (Nabilla, 2021) pada kuesioner kesediaan, bahwa semua pernyataan dalam variabel X memiliki r hitung $>$ r tabel (0,361) sehingga sebanyak 23 butir pernyataan semuanya valid. Sedangkan dalam variabel Y memiliki r hitung $>$ r tabel (0,361) sehingga sebanyak 15 butir pernyataan semuanya valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan bahwa konsistensi suatu alat ukur di dalamnya dalam mengukur gejala yang sama. Menurut (Yusup, 2018) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Peneliti terdahulu yang memuat kesediaan telah diuji sebelumnya dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Kriteria pengujian adalah jika Alpha Cronbach $>$ 0,60 maka dinyatakan reliable. Menurut (Nabilla, 2021) Hasil analisis uji reliabilitas instrument penelitian menunjukkan 0,949 untuk variabel X dan 0,961 untuk variabel Y sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliable karena $>$ 0,60.

3. Editing

Setelah data terkumpul peneliti melakukan editing yaitu proses melengkapi dan merapikan data yang telah dikumpulkan. Hasil perolehan data dilakukan pengeditan sehingga lebih mudah dilakukan pengecekan oleh peneliti, dan apabila ada data yang belum lengkap bisa dilengkapi oleh responden ataupun peneliti.

4. Scoring

Pada tahap ini peneliti memberikan nilai dari semua pertanyaan dan penjumlahan hasil scoring dari semua pertanyaan. Dari masing masing pertanyaan

jika jawaban Sangat Setuju dengan skor 4, Setuju dengan skor 3, Tidak Setuju dengan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1. Tetapi berbeda nilainya jika pernyataan tersebut mengandung sifat negatif maka akan bernilai: Sangat Setuju dengan skor 1, Setuju dengan skor 2, Tidak Setuju dengan skor 3 dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 4.

5. Coding

Coding yaitu Proses pemberian angka pada setiap pertanyaan yang ada dalam instrument untuk menyederhanakan dalam pemberian nama kolom dalam proses entry data. Peneliti melakukannya dengan cara mengubah kata kata atau kalimat dalam bentuk angka, sehingga memudahkan entry data.

6. Processing

Memasukkan Data yang diperoleh dari responden dalam bentuk angka dimasukkan ke dalam program (*software*) computer.

7. Data Cleaning

Setelah semua data dari responden dimasukkan, peneliti melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui adanya ketidaklengkapan dan kesalahan kesalahan angka dan selanjutnya dilakukan pembenaran (koreksi).

I. Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara yang dipergunakan untuk mengolah data agar dapat ditarik suatu kesimpulan yang tepat. Dalam menganalisis data penelitian ini akan dipergunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskripsi analisis yang dinyatakan oleh responden. Teknik analisis data tersebut digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas

pelayanan rawat jalan jaminan kesehatan nasional dengan kepuasan pasien di Klinik Ungaran Sari Medika di PT Sari Garment Ungaran.

1. Analisis Deskriptif (Analisa Univariat)

Analisis deskriptif adalah data statistik yang dikumpulkan pada umumnya berupa data mentah. Kemudian data tersebut disimpulkan Secara teratur. Alasannya untuk menganalisis variabel yang dikatakan sebagai sebaran frekuensi. Analisis statistik deskriptif dipergunakan sebagai penjelasan data kuesioner yang diperoleh dari survey yang telah didapatkan dimasukkan dalam tabulasi data diolah dengan tingkat signifikansi. (Sugiarto, 2016)

2. Analisis Bivariat

Analisis data univariat dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, analisis bivariate menggunakan uji Spearman's Rank.