

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini berupa deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta mengenai populasi secara sistematis, dan akurat. Pada penelitian deskriptif fakta-fakta hasil penelitian disajikan apa adanya (KEMENKES RI, 2017). Dalam penelitian ini penulis akan mendeskripsikan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kelas B Kabupaten Subang.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat inap RSUD Kelas B Kabupaten Subang.

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dilingkup ruang rawat inap RSUD kelas B Kabupaten Subang ruang Mawar, Bougenvile, Dahlia, Asoka atas, Asoka bawah, dan Anggrek.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

Penentuan hasil penelitian berdasarkan populasi dan sample yang tepat dan sesuai dengan topik yang akan diteliti.

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah pasien di RSUD kelas B Kabupaten Subang dengan 6 ruangan yaitu :

Tabel 3.1 Jumlah Bed di Setiap Ruangan

	Jumlah Bed
Ruang Mawar	32
Ruang Bougenvile	23
Ruang Dahlia	36
Ruang Asoka Atas	21
Ruang Asoka Bawah	37
Ruang Anggrek	28
Jumlah	177

Sumber: Data Primer

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi, sehingga kesimpulan yang didapatkan dapat diberlakukan untuk populasi. Teknik sampling yang digunakan berupa teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS kesehatan yang dirawat inap di RSUD kelas B Kabupaten Subang.

Kriteria Sampel

Kriteria Inklusi :

- a. Pasien rawat inap atau keluarga pasien.
- b. Bersedia menjadi responden.
- c. Pengguna kartu BPJS.

Untuk menentukan ukuran sampel yang didapat berdasarkan rumus Slovin:

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

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi (ditetapkan 0,5 %)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (d)^2} & n &= \frac{177}{1 + 0,44} \\ n &= \frac{177}{1 + 177 (0,05^2)} & n &= \frac{177}{1,44} \\ n &= \frac{177}{1 + 177 (0,0025)} & n &= 122,9 \end{aligned}$$

$n = 123$ pasien inap peserta BPJS

Dalam 123 responden tersebut dibagi rata kedalam 6 ruangan dengan syarat responden yang memenuhi kriteria yang telah dicantumkan peneliti.

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Nama Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS	Tingkat skor yang diperoleh dari instrumen yang mempresentasikan perasaan pasien yang muncul setelah mendapat layanan kesehatan sesuai dengan yang diinginkan pasien berdasarkan dimensi: a. <i>Tangible</i> (bukti fisik) b. <i>Reliability</i> (kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) d. <i>Assurance</i> (jaminan) e. <i>Emphaty</i> (perhatian)	Kuisisioner <i>SERVQUAL</i> Skor 4: Sangat puas (SP) Skor 3: Puas (P) Skor 2: Tidak puas (TP) Skor 1: Sangat Tidak puas (STP)	Skor untuk penyajian secara deskriptif dikategorikan menjadi: Puas dan Tidak Puas Ditentukan oleh skor : Tidak puas < Mean 69 Puas > Mean 69	Ordinal

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau disebut juga alat pengumpul data. Dalam pembuatannya mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional dan skala pengukuran data yang dipilih. Instrumen pengumpul data dapat berupa kuesioner, daftar wawancara dan lembar observasi (Suyanto & Salamah, 2009).

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dibaca dan dijawab oleh responden penelitian (Suyanto & Salamah, 2009). Dalam penelitian ini instrumen atau alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner yang diisi oleh responden berisi 26 soal dengan skala ukur 4 (sangat puas), 3 (puas), 2 (tidak puas), 1 (sangat tidak puas) dengan hasil ukur >69 (puas) dan <69 (tidak puas) dari teori Parasuraman, dkk. (1990) diadaptasi oleh Rahmayanti (2009).

3.5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan pernyataan sejauh mana data pada suatu kuesioner yang dapat mengukur apa yang ingin peneliti ukur (Rahmawati, 2014). Pada penelitian ini menggunakan kuesioner *SERVQUAL* sudah teruji secara internasional.

Peneliti melakukan uji validitas pada minggu kedua bulan April 2019 dilanjutkan dengan uji reliabilitas di RSUD Kelas B Subang dengan ruangan berbeda yaitu ruangan asoka bawah kelas 3, sasaran uji validitas dan reliabilitas 30 responden dengan signifikansi 5%, didapatkan angka ($r_{tabel} = 0,361$). Hasil uji validitas peneliti lakukan dari 21 pertanyaan, diperoleh pertanyaan yang valid dengan ($r_{hitung} = 0,435 - 0,563$) sehingga didapatkan 21 pertanyaan dinyatakan valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan istilah sejauh mana hasil dari pengukuran sehingga dapat dipercaya. Apabila alat ukur digunakan berulang maka hasil pengukuran relatif konsisten. Reliabilitas itu sendiri ditunjukkan oleh angka koefisien cronbach $> 0,6$ sehingga sudah dapat memberikan data yang reliabel atau konsisten (Rahmawati, 2014). Pada penelitian ini menggunakan kuesioner *SERVQUAL* dengan nilai reliabilitasnya sebesar 0,933.

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil uji reliabilitas yang peneliti lakukan pada 21 pertanyaan yaitu didapatkan nilai alpha cronbach's 0,945, sehingga sesuai dengan nilai normal uji reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sangat reliabel.

3.6 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah penelitian terdiri dari sebagai berikut

3.6.1 Tahap persiapan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan antara lain:

- 1) Menentukan judul penelitian. Setelah ditentukan masalah yang akan diteliti yaitu tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS, maka peneliti membuat kesepakatan dengan dosen pembimbing tentang judul masalah yang akan diteliti.
- 2) Setelah mendapatkan kesepakatan mengenai judul penelitian, peneliti kemudian membuat surat permohonan perizinan penelitian kepada PRODI D3 Keperawatan UPI untuk pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.
- 3) Peneliti melakukan studi pendahuluan, menyusun proposal penelitian dan instrumen penelitian, kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing.

3.6.2 Pelaksanaan penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Ciereng Kabupaten Subang. Sebelum pelaksanaan penelitian, peneliti menghubungi sampel yang akan diteliti. Peneliti lalu membuat kontrak waktu dengan responden, menjelaskan maksud dan tujuan diadakannya penelitian, izin persetujuan penelitian dari para responden, dan terakhir pembagian soal tes.

3.6.3 Teknik pengumpulan data

Peneliti menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan mendatangi langsung responden yang akan diteliti yang berada di RSUD Kelas B Kabupaten Subang dengan terlebih dahulu mendapatkan izin dari rumah sakit.

3.7 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

3.7.1 Teknik Pengolahan Data

1) *Editing*

Memeriksa data hasil pengumpulan yang berupa daftar pertanyaan untuk memastikan semua variabel yang diisi responden dengan lengkap, keterbacaan tulisan, relevan, dan konsistensi jawaban.

2) *Coding*

Kegiatan merubah data berbentuk huruf pada kuesioner menjadi bentuk angka/bilangan dalam upaya memudahkan pengolahan/analisis data di komputer dengan menggunakan pengolahan data SPSS.

3) *Entry data*

Peneliti akan memasukan data yang telah di *coding* kedalam program komputer.

4) *Processing*

Data disusun menggunakan perangkat lunak analisa data SPSS. Kemudian dihitung skor yang diperoleh dari responden, lalu memberikan skor, dan data diolah dengan uji statistik.

5) *Cleaning data*

Mengecek kembali data yang sudah di-*entry*, dikhawatirkan terdapat kesalahan. Hasil disesuaikan dengan rumusan masalah penelitian.

3.7.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data harus dilakukan secara teliti guna menjawab rumusan masalah penelitian. Data tersebut diolah dengan teknik pengolahan data (Sumantri, 2011). Total dari 23 pertanyaan dengan jawaban, yaitu: STP = sangat tidak puas (nilai 1) TP = tidak puas (nilai 2) P = puas (nilai 3) SP = sangat puas (nilai 4).

Untuk mendapatkan persentase dari setiap variabel maka peneliti menggunakan rumus Arikunto (2010) sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase

F : Frekuensi

N : Jumlah responden

100% : Bilangan tetap

3.8 Etika Keperawatan

Berdasarkan buku Metodologi Penelitian dan Statistik yang diterbitkan KEMENKES, RI., (2017), berikut prinsip etika penelitian:

- 1) Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak subyek untuk mendapatkan informasi yang terbuka berkaitan dengan jalannya penelitian serta memiliki kebebasan menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.

- 2) Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Setiap manusia memiliki hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu.

- 3) Keadilan

Semua subyek penelitian harus diperlakukan dengan baik, sehingga terdapat keseimbangan antara manfaat dan risiko yang dihadapi oleh subyek penelitian. Jadi harus diperhatikan risiko fisik, mental dan risiko sosial.

- 4) Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan

Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subyek penelitian dan dapat digeneralisasikan di tingkat populasi (*beneficence*). Penelitian meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subyek. Apabila intervensi penelitian berpotensi mengakibatkan cedera atau stres tambahan maka subyek dikeluarkan dari kegiatan penelitian untuk mencegah terjadinya cedera.

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu