

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian yang mengukur hubungan atau pengaruh dari variabel-variabel yang diteliti dalam satu waktu. Penelitian *cross sectional* relatif lebih mudah dan murah untuk dikerjakan oleh peneliti dan amat berguna bagi penemuan yang terikat erat pada karakteristik masing-masing variabel. Data yang berasal dari penelitian ini bermanfaat untuk menaksir besarnya kebutuhan di bidang pelayanan kesehatan. Instrumen yang sering digunakan untuk memperoleh data dilakukan melalui: survei, wawancara, dan isian kuisioner (Saryono, 2010). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner, dianalisis dengan metode *t- test*.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pasien JKN kelas III unit hemodialisa di RS X Dan Y dengan objek penelitian adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di unit hemodialisa RS X Dan Y pada bulan Februari hingga Maret 2018.

C. Populasi dan Smpel

1. Populasi

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian di mana kita tertarik untuk

mempelajarinya (Kuncoro, 2001). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien JKN kelas III unit hemodialisa RS X dan Y 1-20 Februari 2018.

Tabel 2 Data Jumlah Pasien JKN Hemodialisa Kelas III RS X Dan Y pada bulan Februari 2018

Rumah Sakit	Jumlah Pasien (jiwa)
RS X	120
RS Y	144
Jumlah	264

(Sumber: Unit Hemodialisa)

2. Sampel

Sampel adalah penelitian adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Setiadi, 2007). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien JKN kelas III unit hemodialisa RS X dan Y yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria Inklusi pasien yaitu:

- a. Pasien dewasa (usia >18 tahun)
- b. Pasien anak-anak, dapat diwakili oleh orang tua atau keluarganya
- c. Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi
- d. Pasien bersedia menjadi responden

Kriteria Eksklusi pasien yaitu:

- a. Pegawai

b. Pasien menderita gangguan jiwa

Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus dari Krejcie dan Morgan dengan rumus penentuan sampel sebagai berikut:

Formula for determining sample size

$$s = X^2 NP(1 - P) + d^2(N - 1) + X^2 P(1 - P)$$

s = required sample size.

X^2 = the table value of chi-square for 1 degree of freedom at the desired confidence level (3.841).

N = the population size.

P = the population proportion (assumed to be .50 since this would provide the maximum sample size).

d = the degree of accuracy expressed as a proportion (.05).

Source: Krejcie & Morgan, 1970

Dikarenakan rumus tersebut terlalu rumit, maka Krejcie & Morgan (1970) membuat tabel agar lebih mempermudah dalam menentukan sampel.

Tabel 3 Penentuan Sampel dari Jumlah Populasi menurut Krecjie & Morgan (1970) (Sekaran, 2003)

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	209	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan rumus Krecjie& Morgan (1970) tersebut, populasi sebanyak 264 akan mendapatkan sampel sebanyak 155 yang

dibulatkan menjadi 160. Dalam hal ini 80 responden untuk masing-masing rumah sakit.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan anggota yang dimiliki oleh kelompok lain. Variabel merupakan gejala yang bervariasi dan gejala merupakan obyek penelitian. Jadi variabel adalah obyek penelitian yang bervariasi (Saryono, 2010). Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien JKN kelas III unit hemodialisa RS X
2. Pasien JKN kelas III unit hemodialisa RS Y

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Kepuasan pasien menurut Brown et al (1995) adalah meliputi *Encounter Satisfaction* (ENSAT) yaitu suatu interaksi langsung antara konsumen dengan karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu ramah, menghargai manusia, penuh perhatian dan mau mendengarkan keluhan pasien, termasuk fasilitas fisik yaitu gedung, peralatan dan obat. *Overall Satisfaction* (OVSAT) kepuasan pelayanan secara general atau keseluruhan meliputi kemudahan administrasi dan kemudahan pelayanan, biaya layanan kesehatan efisien dan sesuai dengan standar layanan kesehatan. *Overall Quality* (OQUAL) yaitu kepuasan *general* atau keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yaitu biaya, kesinambungan layanan kesehatan, rujukan tepat, rekam medik akurat dan lengkap,

kompetensi teknis petugas baik, keluaran atau hasil layanan efektif dan pelayanan sesuai standar layanan kesehatan yaitu menjelaskan pelayanan, kondisi penyakit dan obat dengan sabar. *Image* adalah persepsi terhadap pelayanan yang diberikan positif atau negatif yaitu citra positif atau negatif pelayanan yang diberikan dan mencerminkan pelayanan yang diinginkan pasien. *Future Expectations* (FUEXP) yaitu harapan ke depan terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu pelayanan yang lebih baik, sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan penilaian *evaluative* purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik (Mowen, 1995).

Data diukur dengan Skala Likert dengan parameter: sangat puas diberikan skor 5, puas diberikan skor 4, ragu-ragu diberikan skor 3, tidak puas diberikan skor 2, sangat tidak puas diberikan skor 1.

Menurut Saryono (2010) definisi operasional dibuat untuk memudahkan pengumpulan data dan menghindarkan perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel.

1. Umur

Umur adalah bilangan tahun terhitung sejak lahir sampai sekarang yang dihitung dalam satuan tahun yang diakui responden saat mengisi kuesioner. Skala pengukuran numerik.

2. Pendidikan

Pendidikan adalah formal tertinggi yang pernah diselesaikan oleh responden, berdasarkan pengakuan responden dan saat pengisian kuesioner. Skala pengukuran ordinal.

3. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah suatu konsep kultural yang berupaya membuat perbedaan dalam hal perasaan, perilaku, mentalitas dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang di masyarakat (Illich, 1998). Skala ukur nominal.

4. Konsep teori kepuasan pasien yang dipakai yaitu SERVQUAL (Pasuraman dan Zeithml,1990):

- a. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan untuk menampilkan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
- b. *Assurance*, atau jaminan yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga membuat *rasa* aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan-sikap-perilaku.
- c. *Tangibles*, atau wujud nyata yaitu penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana informasi, petugas.
- d. *Empathy*, atau perhatian yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, kemudahan kontak, komunikasi yang baik.

- e. *Responsiveness*, atau kepedulian yaitu kemampuan untuk membantu *konsumen* dan meningkatkan kecepatan pelayanan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian yang diamati. Instrumen diperlukan agar pekerjaan yang dilakukan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis agar data mudah diolah (Sugiyono, 2008).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner dengan menggunakan metode SERVQUAL.

G. Tahap-tahap Penelitian

Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini, secara umum melalui beberapa tahapan antara lain:

1. Tahapan persiapan

Tahapan penelitian ini tentunya terlebih dahulu melakukan observasi lokasi penelitian maupun studi pustaka terhadap penelitian terlebih dahulu. Kemudian tahapan selanjutnya dengan melakukan penyusunan proposal tesis dengan instrumen penelitian (daftar pertanyaan).

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui:

- a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber objek penelitian yaitu di instalasi rawat jalan RS X dan Y dengan subjek penelitian adalah pasien hemodialisa peserta JKN kelas III. Data diperoleh dari jawaban kuisioner yang telah diisi oleh responden yang berjumlah 160 orang dan hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan diperoleh dari pihak lain, data ini tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitian. Dimana data tersebut diperoleh dari informasi data rekam medis, humas RS X dan Y yang meliputi profil kedua rumah sakit, jumlah karyawan, jumlah tempat tidur dan jumlah pasien hemodialisa pengguna JKN di bulan Februari 2018 sebagai bahan acuan untuk penelitian.

3. Tahap Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan, maka data tersebut akan dianalisis secara kuantitatif.

4. Tahap Penyelesaian

Data yang telah terkumpul disajikan dalam bentuk laporan yang terkemas menjadi tesis.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2010) menyatakan bahwa langkah-langkah pengolahan data dilakukan secara manual dan pengolahan dengan komputer secara rinci sebagai berikut:

a. *Editing*:

Hasil jawaban kuisisioner harus dilakukan penyuntingan terlebih dahulu. Secara umum *editing* adalah merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan pengisian formulir atau kuisisioner.

b. *Coding*

Setelah semua kuisisioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean atau *coding* dengan memberikan nilai pada setiap jawaban. Pengkodean untuk sangat puas diberikan skor 5, puas diberikan skor 4, netral diberikan skor 3, tidak puas diberikan skor 2, sangat tidak puas diberikan skor 1.

c. *Entry Data*

Memasukkan jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk kode (angka) dimasukkan dalam program SPSS untuk dianalisis.

2. Pembersihan Data

Apabila semua data dari semua sumber sudah dimasukkan perlu dicek kembali untuk melihat adanya kesalahan kode,

ketidaklengkapan dan sebagainya kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi, proses ini disebut pemberishan data.

3. Analisis Data

a. Analisis Data Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan untuk satu variabel atau per variabel (Hadi, 2002).

b. Analisis Data Bivariat

Sebelum dilakukan analisis data menggunakan uji beda, data harus dipastikan apakah berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau biasa disebut asumsi klasik. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah *Kolmogov-Smirnov* (jika data lebih dari 50) atau *Shapiro-Wilk* (jika data kurang dari 50) (Sugiyono, 2008).

Uji *Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk mengetahui apakah distribusi nilai-nilai sampel yang teramati sesuai dengan distribusi teoritis tertentu (normal, uniform). Uji *Kolmogorov Smirnov* beranggapan bahwa distribusi variabel yang sedang diuji bersifat kontinu dan pengambilan sampel secara acak sederhana. Dengan demikian uji ini hanya dapat digunakan, bila variabel diikut paling sedikit dalam skala ordinal.

Uji Keselarasan *Kolmogorov-Smirnov* dapat diterapkan pada dua keadaan:

- 1) Menguji apakah suatu sampel mengikuti suatu bentuk distribusi populasi teoritis
- 2) Menguji apakah dua buah sampel berasal dari dua populasi yang identik.

Prinsip dari uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah menghitung selisih absolut antara fungsi distribusi frekuensi kumulatif sampel $[S(x)]$ dan distribusi frekuensi kumulatif teoritis $[F_0(x)]$ pada masing-masing interval kelas.

Hipotesis yang diuji dinyatakan sebagai berikut (dua sisi):

$H_0: F(x) = F_0(x)$ untuk semua x dari $- \infty$ sampai $+\infty$

$H_a: F(x) \neq F_0(x)$ untuk paling sedikit sebuah x .

Dengan $F(x)$ ialah fungsi distribusi frekuensi kumulatif populasi pengamatan.

Statistik uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan selisih absolut terbesar antara $S(x)$ dan $F_0(x)$, yang disebut deviasi maksimum D .

$$D = \max_{i=1,2,\dots,n} [S(x) - F_0(x)]$$

Nilai D kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada tabel distribusi pencuplikan (tabel D) pada ukuran sampel n dan α .

Ho ditolak bilai nilai teramati maksimum D lebih besar atau sama dengan nilai kritis D maksimum. Dengan penolakan Ho berarti distribusi teramati dan distribusi teoritis berbeda secara bermakna. Sebaliknya dengan tidak menolak Ho berarti tidak terdapat perbedaan bermakna antara distribusi teramati dan distribusi teoritis (Saryono, 2010).

Jika data normal menggunakan *Independent Sample t-test*, namun jika tidak menggunakan *Mann Whitney* (Sugiyono, 2008).

Fungsi *t-test* sebagai uji komparasi antar 2 sampel bebas (independent). Tes ini diterapkan jika analisis data bertujuan untuk mengetahui apakah 2 kelompok sampel berbeda dalam variabel tertentu. *t-test* ini diaplikasikan dengan beberapa kondisi antara lain:

- 1) Berhadapan dengan 2 sampel bebas
- 2) Tiap sampel diambil secara random
- 3) Variabel yang dikomparasikan menghasilkan data paling rendah berskala interval

Rumus:

$$t = \frac{(M1-M2) - Mh}{SDbm}$$

Gambar 3 Rumus independent sample t-test

Keterangan:

T	= r-ratio / <i>t-test</i> / t analisis yang dihitung
M1	= rata-rata pada kelompok 1
M2	= rata-rata pada kelompok 2
Mh	= mean hipotetik. Dalam hal ini mean hipotetik adalah 0.
	Sebab secara hipotetik disebutkan bahwa mean antar 2 kelompok sama / tidak ada perbedaan.
SDbm	= standard kesalahan perbedaan mean.

Prosedur Analisis:

- 1) Tentukan mean pada kelompok 1 dan mean pada kelompok 2
- 2) Masukkan dalam rumus *t-test* atau *t-ratio*. Hasil perhitungan t ratio dinamakan t hasil analisis.
- 3) Tentukan titik kritis pada taraf signifikansi tertentu dengan db sesuai besar sampel dari 2 kelompok yang dianalisis.
- 4) Ambil keputusan dengan cara membandingkan antara hasil analisis dengan titik kritis pada tabel nilai t atau tabel kurva normal. Jika hasil analisis melampaui titik kritis maka hipotesis nol ditolak.
- 5) Berdasarkan hasil analisis dan keputusan yang diambil selanjutnya kemukakan kesimpulan analisisnya. Apabila keputusan yang diambil hipotesis nol ditolak atau hipotesis kerja diterima maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara 2 kelompok sampel dalam variabel tertentu.

- 6) Lakukan interpretasi dengan mendasarkan diri pada teori kemungkinan atau probabilitas. (Kuncoro, 2001).

Sedangkan uji *mann whitney* digunakan sebagai alternatif lain dari uji *independent t-tets*. Teknik ini dipakai untuk mengetes signifikansi perbedaan antara dua populasi, dengan menggunakan sampel random yang ditarik dari populasi yang sama. Test ini berfungsi sebagai alternatif penggunaan uji-t bilamana persyaratan-persyaratan parametriknya tidak terpenuhi, dan bila datanya berskala ordinal.

Prosedur pengujian *mann whitney*:

- a) Susun kedua hasil pengamatan menjadi satu kelompok sampel
- b) Hitung jenjang / rangking untuk tiap-tiap nilai dalam sampel gabungan
- c) Jenjang atau ranking diberikan mulai dari nilai terkecil sampai terbesar
- d) Nilai beda sama diberi jenjang rata-rata
- e) Selanjutnya jumlahkan nilai jenjang untuk masing-masing sampel.
- f) Hitung nilai statistik uji U.

Ada dua macam teknik *U-test* ini, yaitu *U-test* untuk sampel-sampel kecil dimana $n \leq 20$ dan *U-test* sampel besar bila $n > 20$. Oleh karena pada sampel besar bila $n > 20$, maka distribusi sampling *U*-nya mendekati distribusi normal, maka test signifikansi untuk uji hipotesis nilainya disarankan menggunakan harga kritik *Z* pada tabel probabilitas normal. Sedangkan test signifikansi untuk sampel kecil digunakan harga kritik *U*. Adapun formula rumus *mann whitney test*.

Berikut statistik uji yang digunakan dalam uji mann whitney.

Untuk sampel pada penelitian ini menggunakan sampel besar karena sampel > 20 .

$$Z = \frac{U - \frac{n_1 \cdot n_2}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2 \cdot (n_1 + n_2 + 1)}{12}}}$$

Gambar 4 Rumus Uji Mann Whitney

Keterangan:

U = Statistik uji

*N*₁ = banyaknya anggota sampel 1

*N*₂ = banyaknya anggota sampel 2

I. Penyajian Data

Data yang telah diolah kemudian disajikan dalam bentuk tabel.

J. Etika Penelitian

Penelitian ini berhubungan dengan pernyataan dan perasaan pasien sebagai responden atau subjek penelitian. Pada waktu melakukan pengumpulan data dengan teknik kuisioner maka perlu etika dan sopan santun. Semua kegiatan yang dilakukan tidak merugikan responden. Sebagai bukti ketersediaan responden dalam mengikuti penelitian ini, para responden diminta untuk menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*).