

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Jogja. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Jogja.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Pelaksanaan kegiatan penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Umum Kota Yogyakarta dan dilaksanakan pada bulan februari 2017.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). Menurut Susanto (2013), populasi mengacu pada keseluruhan pelompok, peristiwa, atau segala sesuatu yang menarik bagi peneliti untuk diinvestigasi. Oleh karena itu, populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang sedang menjalani rawat inap dan pulang dari masa perawatan di Rumah Sakit Umum Yogyakarta.

2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi. Sampel terdiri dari sebagian anggota yang dipilih dari populasi yang pada penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap dan direncanakan pulang dari rawat inap RSUD kota Yogyakarta. Jumlah populasi yang diperoleh berdasarkan kunjungan rata-rata setiap bulannya pasien ruang rawat inap RSUD Kota Yogyakarta masing-masing, kelas VIP sebanyak 70 orang per bulan, kelas 1 sebanyak 65 orang, di bangsal kelas 2 sebanyak 110 orang, sedangkan di bangsal kelas 3 sebanyak 230, dalam hal ini penulis hanya mengambil sampel dari kelas 2 dan kelas 3.

3. Penentuan sampel

Ukuran sampel pada penelitian ini tidak bergantung dengan jumlah tertentu melainkan dengan jumlah subyek penelitian yang didapatkan selama penelitian yang berlangsung pada bulan februari 2017. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan desain *purposive random sampling*. *Purposive Random sampling* adalah non-probabilitas sampling teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan subyek kepada peneliti. Subyek dipilih karena paling mudah untuk merekrut studi dan peneliti tidak mempertimbangkan memilih seluruh subyek yang mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2009).

Dalam semua bentuk penelitian, akan sangat ideal untuk menguji seluruh penduduk, tetapi dalam banyak kasus, populasi terlalu besar sehingga mustahil untuk menyertakan setiap individu. Ini adalah alasan mengapa peneliti menggunakan teknik sampling seperti pengambilan sampel kenyamanan, yang paling umum dari semua teknik sampling.

D. Cara Pengambilan Sampel

1. Kriteria inklusi

- a. Pasien BPJS yang menjalani rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta dan pulang dari rawat inap.
- b. Usia > 18 tahun, merupakan usia remaja akhir yang diharapkan individu sudah mencapai transisi perkembangan yang lebih baik sehingga dianggap mampu memahami pertanyaan dari kuisisioner (Hurlock, 1990)
- c. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- d. Pasien dalam keadaan sadar.

2. Kriteria eksklusi

- a. Pasien atau keluarga pasien merupakan karyawan di Rumah Sakit Jogja.
- b. Pasien dalam keadaan tidak sadar atau mengalami penurunan kesadaran.
- c. Pasien memiliki gangguan jiwa.

- d. Pasien yang pulang dalam kondisi meninggal dan tidak sadar.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variabel bebas : Kualitas pelayanan
- b. Variabel terikat : Kepuasan pasien BPJS

2. Definisi operasional

- a. Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang sifatnya *intangibile* (tidak berwujud fisik) yang dapat diberikan kepada pasien dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien.
- b. *Tangible* (X1) adalah sesuatu yang berhubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi rumah sakit.
- c. *Responsiveness* (X2) adalah sesuatu yang berhubungan dengan keemauan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- d. *Reliability* (X3) adalah sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang diberikan secara akurat dan memuaskan.
- e. *Assurance* (X4) adalah sesuatu yang berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka

dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pasien (*confidence*).

- f. *Empathy* (X5) adalah sesuatu yang meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pasien.
- g. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.
- h. Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

Selanjutnya definisi operasional pada penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Definisi operasional

Kalitas Pelayanan	Keterangan
<i>Reability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsistensi Kerja (<i>Performance</i>) 2. Kemampuan untuk dipercaya (<i>Dependability</i>)
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Kesopanan 4. Dapat dipercaya/jujur 5. Bebas dari bahaya/resiko
<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan komunikasi 2. Perhatian pribadi 3. Memahami kebutuhan pasien 4. Ramah dan bersahabat
<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerapian penampilan karyawan 2. Sarana prasarana 3. Fasilitas fisik 4. Sarana komunikasi

Sumber: Teori Jacobis Mengenai Kualitas Pelayanan (2013)

F. Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung oleh peneliti pada responden peneliti (Riduwan, 2009). Data primer diperoleh dengan wawancara kuisioner untuk memperoleh data kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan. Data sekunder diperoleh dari data kunjungan pasien rawat inap, wawancara dengan kepala bagian perawatan, data penelitian sebelumnya.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Nazir (2005) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sugiyono (2015) menyebutkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah diberikan alternatif jawaban sehingga sampel tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneleiti, pembuatan kuisisioner yang digunakan diperoleh dari pengembangan teori (jacobis, 2013), terdapat 5 variabel yang diteliti yaitu : *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari kelima variabel tersebut peneliti mengembangkan menjadi pertanyaan – pertanyaan yang dianggap mewakili setiap

variabel. Tentu saja dalam penggunaan kuisisioner, peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memberikan kevalidan dan *reliable* dari setiap instrumen kuisisioner.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data profil rumah sakit, jumlah tenaga (sumber daya manusia) dan data pendukung penelitian lainnya.

H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji validitas

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sanusi, 2011). Artinya apa yang di ukur memang sesuai dengan kenyataannya dilapangan. Pengujian validitas alat pengumpul data atau kuesioner yang telah dibuat ini menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu dengan mengkorelasikan nilai korelasi item butir dengan total skor pertanyaan. Penyimpulan valid atau tidaknya item dengan membandingkan r hitung dengan r *table* pada taraf signifikan 5 %. Pernyataan dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari r *table* dan bila r hitung lebih kecil dari nilai r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid (Arikunto, 2006).

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas suatu instrumen penelitian menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainann. Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid (Sanusi, 2011). Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Secara umum reliabilitas dari variabel sebuah kuesioner dikatakan cukup baik apabila memiliki *koefisien Alpha Cronbach* > 0,6 (Sugiyono, 2013).

I. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuisisioner diolah dan dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jogja, pada program *SPSS for windows release* versi 22.0.

1. Teknik pengolahan dan penyajian data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji reliabilitas dan validitas dalam menguji kuisisioner yang digunakan. Yakni uji validitas bertujuan untuk mengetahui kesalahan pertanyaan (Arikunto, 2006), sedangkan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui keajegan jawaban

dari kuisisioner (Arikunto, 2006). Syarat dari valid atau tidaknya suatu kuisisioner adalah dengan melihat dua R hitung dimana R pertama adalah R hitung positif dan kedua R hitung lebih dari R tabel yakni $> 0,361$. Sedangkan dalam pengolahan uji reliabilitas apabila nilai alpha cronbach's lebih dari 0,7 maka dinyatakan bahwa kuisisioner tersebut reliable.

Sedangkan dalam pengolahan data pada hasil kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, anova atau uji F, yaitu untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel bebas pada variabel terikat. Pengambilan kesimpulan dilihat dari nilai sig, atau p value, jika p value kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima. Selanjutnya peneliti menggunakan uji koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab hipotesis, atau lebih tepatnya untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel pada kepuasan. Yang semuanya itu disajikan dalam bentuk tabel dengan penjelasan.

J. Etika Penelitian

Masalah etika penelitian yang berhubungan langsung dengan manusia merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian. Maka

segi etika penelitian harus diperhatikan. Menurut Hidayat (2007) masalah etika yang harus diperhatikan adalah:

1. *Informed consent* (lembar persetujuan)

Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan yang diberikan sebelum penelitian dilakukan. Tujuannya adalah agar subyek mengerti maksud dan tujuan penelitian serta mengetahui dampaknya. Informasi yang harus ada dalam lembar persetujuan antara lain: partisipasi pasien, tujuan dilakukannya tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi, dan lain-lain.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan lainnya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

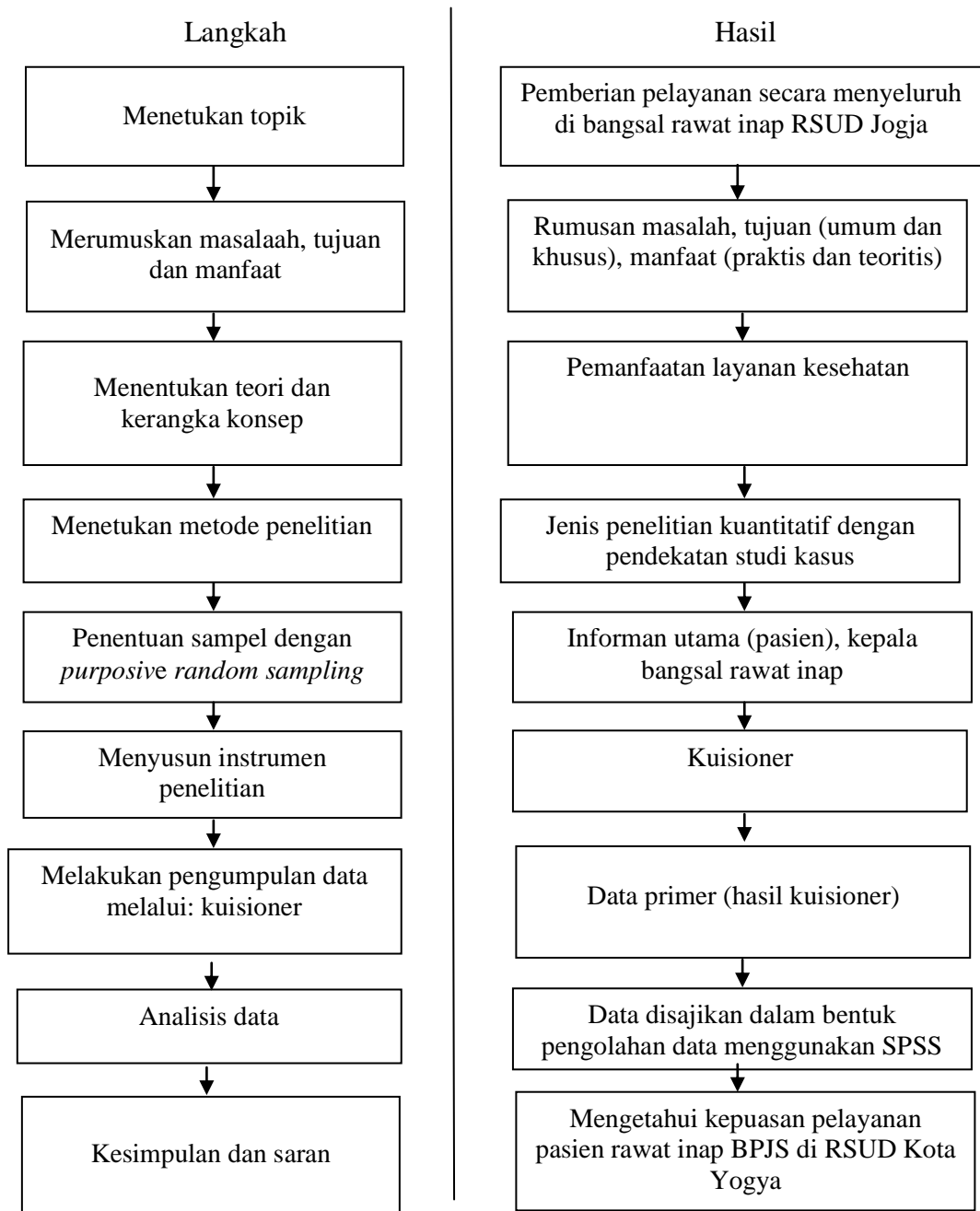
3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data yang akan dilaporkan pada hasil riset. Kerahasiaan data dilakukan dengan tidak

memublikasikan nama responden dan hanya menyajikan hasil serta jawaban responden.

K. Alur Penelitian

Alur pengumpulan data yang ditempuh dalam penyusunan laporan ini terdapat pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3.1 Alur penelitian

L. Keterangan Alur Penelitian

Proses penyusunan laporan tesis ini diawali dengan menentukan topik atau tema penelitian. Peneliti melakukan studi pendahuluan di salah satu bangsal kelas tiga di RS Kota yoga dengan menggunakan tehnik wawancara baik dengan pengguna jasa di rumah sakit maupun dengan pemberi layanan jasa di rumah sakit.

Tahapan kedua yaitu setelah mengetahui permasalahan dan gambaran yang luas dan belum dapat disimpulkan secara pasti, dapat merumuskan masalah serta menentukan tujuan dari penelitian. Peneliti menentukan tujuan secara umum kemudian dipertajam pada tujuan khusus, serta menentukan manfaat dari penelitian ini. Proses selanjutnya dengan menentukan kerangka teori serta kerangka konsep penelitian. Kerangka konsep yang di gunakan dalam penelitian ini adalah mengadopsi model perkembangan dari teori Andersen (1995), variabel yang di teliti meliputi *Characteristic Predisposing*: 1) Demografi: umur, jenis kelamin, status perkawinan,dan pekerjaan. *Characteristic Enabling*: Penghasilan keluarga/individu, keikutsertaan asuransi kesehatan, biaya, ketrampilan petugas kesehatan, jumlah layanan kesehatan di rumah sakit kota jogja khususnya di rawat inap.

Tahapan ke tiga yaitu peneliti menentukan metode penelitian yang akan digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan

pendekatan studi kasus, Pelaksanaan kegiatan penelitian ini di bangsal rawat inap rumah sakit jogja. Hal yang mendasari tempat penelitian ini adalah) rumah sakit yang berada di wilayah kota Yogyakarta dan merupakan rumah sakit dengan layanan BPJS. Penentuan informan penelitian ini dengan teknik *purposive random sampling*. Peneliti menggunakan *purposive random sampling* dalam hal ini subyek dipilih karena paling mudah untuk merekrut studi dan peneliti tidak mempertimbangkan memilih seluruh subyek yang mewakili seluruh populasi, selain itu peneliti juga mewawancarai keluarga pasien yang menungu dan mengurus pasien tersebut dari pertamakali pasien masuk di rumah sakit hingga perawatan di ruang rawat inapsampai akhirnya pasien memperoleh informasi rencana untuk pulang. Hal ini penting bagi informasi peneliti dikarenakan sumber wawancara yang didapat dari anggota keluarga yang menunggu dapat dijadikan bukti penguat atas kevalidan jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian, dalam hal ini yaitu pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta.

Tahapan ke empat yaitu peneliti menyusun dan menentukan instrumen penelitian. Peneliti menggunakan instrumen penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisioer.