

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Dimana pada penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.

##### B. Populasi dan Sampel

###### 1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang dirawat di ruang rawat inap kelas II (bangsal Multazam dan Raudhah) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I berjumlah 108 pasien dalam jangka waktu satu bulan.

###### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Pengambilan subyek penelitian dapat dilakukan dengan mengambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah subyek yang lebih dari 100 tetapi jika jumlah subyek kurang dari 100 lebih baik diambil semua (Nursalam, 2008). Sampel penelitian ini diambil dari jumlah populasi kemudian dipilih

Pengambilan sampel menggunakan *Consecutive sampling*. Dimana sampel ini dilakukan dengan memilih sampel yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi (Sugiyono, 2005). Alasan mengambil *Consecutive sampling* ini karena jumlah

populasi yang diambil dalam kurun waktu 1 (satu) bulan. Sampel dari penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang dirawat di ruang rawat inap kelas II (bangsal Multazam dan Raudhah) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I yang didapatkan 65 pasien berdasarkan kriteria inklusi sebagai berikut :

- a. Pasien yang berada di ruang rawat inap kelas II (Muztazam dan Raudhah) di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.
- b. Pasien yang sudah 3 hari rawat inap di RS Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.
- c. Pasien yang menggunakan BPJS PBI maupun Non PBI.
- d. Pasien yang bersedia menjadi responden.

Kriteria Ekslusi:

- a. Pasien atau keluarga yang tidak bisa membaca.
- b. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

### **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap kelas II (Multazam dan Raudhah) RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. Sekarang ini ruang rawat inap kelas II mempunyai jumlah tempat tidur sebanyak 28 tempat tidur, 14 tempat tidur diruang Multazam dan 14 tempat tidur diruang Raudhah.

## **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan selama 32 hari dari tanggal 21 Maret–21 April 2014.

## **D. Variabel dan Definisi Operasional.**

### **1. Variabel**

Menurut Arikunto (2006), variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Penelitian ini mempunyai variabel tunggal dimana untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.

## 2. Definisi Operasional

Table 3.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi oprasional	Alat ukur	Skala
Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di Rumah Sakit	Suatu gambaran tentang rasa puas pasien rawat inap pengguna BPJS terhadap suatu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit yang menggunakan pelayanan BPJS berdasarkan pelayanan klinik, pelayanan keperawatan, dan pelayanan medis.	Kuesioner	Ordinal

### E. Instrumen penelitian

Instrumen atau alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS adalah daftar pertanyaan berupa kuesioner yang akan diberikan langsung kepada responden oleh peneliti. Peneliti membuat instrumen sendiri adapun dasar pembuatan instrumen berdasarkan

jurnal Li, Hou, *et al*, (2012) “*On residents satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011*” dan kemudian pengisian kuesioner oleh responden dengan cara memilih jawaban dengan menggunakan tanda (X) atau (O), pada pilihan jawaban (a), (b), (c) atau (d) yang telah di sediakan sesuai pendapat responden.

Kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna BPJS didasarkan atas tiga item, yaitu: pelayanan klinik, pelayanan keperawatan, pelayanan medis. Berdasarkan jurnal Li, Hou, *et al* (2012), Pelayanan klinik terdiri dari 5 unsur yang mempengaruhi pelayanan klinik yaitu: waktu menunggu pelayanan, peralatan dan fasilitas yang telah diberikan, lingkungan medical, sikap dan komunikasi staf dalam memberikan pelayanan, serta efek dan biaya yang di harapkan. Selanjutnya pelayanan keperawatan terdiri dari 2 unsur yaitu: sikap perawat dalam memberikan pelayanan dan komunikasi yang telah ditunjukkan oleh perawat. kemudia pelayanan medis terdiri dari 4 unsur yaitu: komunikasi antar dokter dan pasien, sikap dokter terhadap pasien, waktu tunggu untuk menunggu pelayanan medis, dan proses pengobatan yang telah diberikan. Jumlah dan bentuk pertanyaan dalam questioner ada 24 pertanyaan (lampiran 3), dimana untuk pengukuran pelayanan klinik memiliki 13 pertanyaan, sedangkan untuk pengukuran pelayanan keperawatan memiliki 5 pertanyaan, dan untuk pengukuran pelayanan medis 6 pertanyaan. Dalam kuesioner persepsi kepuasan akan menggunakan perhitungan *rating likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang tentang gejala atau masalah

yang ada dimasyarakat atau yang dialami (Hidayat, 2007). Dengan disediakan 4 pilihan jawaban yaitu: a, b, c & d dengan maksud jawaban (a) sangat puas dengan *score* 4, (b) puas dengan *score* 3, (c) tidak puas dengan *score* 2, (d) sangat tidak puas dengan *score* 1.

#### F. Uji validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen pengukuran. Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang semestinya diukur atau mampu mengukur apa yang ingin dicari secara tepat Arikunto (2003). Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam, 2008).

Dalam penelitian digunakan uji validitas *Correlation Pearson Product Moment* dengan signifikansi  $p < 0,05$  (Sugiono, 2005).

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \text{ Pearson Product Moment}$$

(Arikunto, 2006).

Keterangan:

r : Koefisien tiap butir pertanyaan.

x : Jumlah skor tiap pertanyaan.

y : Jumlah skor tiap pertanyaan.

xy : Jumlah skor total skor responden kali tiap pertanyaan.

N : Jumlah responden percobaan.

Kesimpulan:

Ha: diterima jika nilai sig < 0.05

Reliabilitas dapat diartikan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya (Arikunto, 2006). Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tidak diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Uji reliabilitas menggunakan "*Cronbach Alpha*" dikatakan reliabel apabila memiliki *alpha cronbach* > 0,6 (Sugiyono, 2006).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program *SPSS 15.0 for windows*.

Rumus:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  : Koefisien reliabilitas alpha.

k : Jumlah item.

Sj : Varians responden.

Sx : jumlah varians skor alpha.

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik.
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima.
3. Kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik.

Pada penelitian ini, kuesioner yang akan peneliti gunakan telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Bantul kelas III di ruang Al-a'raf. Sampel yang digunakan dalam proses uji validitas sebanyak 30 pasien. Dari hasil uji validitas terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid dari 25 pertanyaan untuk pertanyaan pelayanan klinik. 1 pertanyaan tersebut dibuang dan tidak digunakan. Dari uji validitas tersebut akan menemukan nilai reliabilitas.

Dari hasil uji reliabilitas disimpulkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* 0,719 yang memiliki makna  $>0,6$  (reliabilitas di terima), sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut reliabel andal untuk dilakukan penelitian.

#### **G. Cara pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS atau keluarga pasien pengguna BPJS yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Setiap responden diberikan lembar permohonan menjadi responden (lampiran 1) dan *informed consent* (lampiran 2) tentang maksud penelitian serta menjelaskan hal-hal yang dirasa kurang jelas. Kuisisioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur dimana responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan petunjuk yang ada dan



keadaanya saat itu. Untuk mempermudah analisa data, peneliti menyusun pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di Rumah Sakit.

## **H. Pengolahan dan Analisa data**

### **1. Pengolahan data**

Setelah semua data terkumpul langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut:

#### *a. Editing data*

Memeriksa kelengkapan jawaban responden dengan memeriksa data, memeriksa jawaban, serta melakukan pengecekan terhadap data yang telah dikumpul.

#### *b. Koding data*

Pemberian kode yang bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan data .

#### *c. Transferring data*

Memindahkan jawaban atau kode dalam master data.

#### *d. Tabulasi data*

Data yang telah diberi skor, kemudian dijumlahkan, disusun, dan di analisa.

### **2. Analisa data**

Analisa data pada penelitian ini adalah analisis data *univariat* yaitu untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan responden terhadap

pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit yang dilakukan dengan menghitung *score* yang didapatkan dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Analisa ini akan dilakukan pada setiap butir pertanyaan yaitu 24 pertanyaan, 24 pertanyaan akan dikelompokkan dalam 11 unsur yang mempengaruhi pelayanan Rumah Sakit. Dari 11 unsur akan dikelompokkan ke dalam 3 jenis pelayanan, selanjutnya akan di simpulkan menjadi penilaian terhadap pelayanan di Rumah Sakit di bangsal kelas II. Dengan empat penilaian yaitu : (4) sangat puas, (3) puas, (2) tidak puas, (1) sangat tidak puas, kemudian dihitung dengan cara :

$$\frac{\text{Jumlah score yang di dapatkan}}{4 (\text{Skor maksimal}) \times \text{jumlah responden}} \times 100 \%$$

Cara interpretasi menurut Hidayat (2007), dapat berdasarkan persentase sebagai berikut:

0%	25%	50%	75%	100%
STP	TP	P	SP	

(Hidayat, 2007)

Keterangan:

Angka: 0 – 25% : sangat tidak puas

Angka: 26 – 50% : tidak puas

Angka: 51 – 75% : puas

Angka: 76 – 100% : sangat puas

## I. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa pertimbangan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti mengajukan etik *clearance* kepada komite etik penelitian FKIK UMY (lampiran 6).
2. Meminta izin persetujuan penelitian dari Program Studi Ilmu Keperawatan UMY (lampiran 4), kemudian perizinan pada Rumah Sakit yang bersangkutan tempat dilakukannya penelitian (lampiran 5).
3. *Informed consent* (lembar persetujuan)

Memberikan dan menawarkan lembar persetujuan kepada responden yang akan diteliti. Sebelumnya peneliti menjelaskan tujuan dari penelitian, jika responden bersedia, maka responden menandatangani lembar persetujuan (lampiran 2).

4. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Peneliti menjaga kerahasiaan responden, yaitu apa yang telah dijawab oleh responden.

5. *Justice* (keadilan).

Peneliti memilih responden tanpa membeda-bedakan latar belakang meliputi: tingkat pendidikan, agama atau keyakinan dan ekonomi. Sehingga peneliti memilih responden sejumlah 65 responden secara *Consecutive sampling*.

## J. Jalannya Penelitian

Jalannya penelitian ini meliputi :

### 1. Tahap persiapan

Penelitian ini diawali dengan pengajuan proposal, selanjutnya penyusunan surat izin penelitian dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan tujuan untuk memperoleh ijin penelitian.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Sebelum penelitian dimulai, peneliti memberi penjelasan pada responden yaitu pasien yang dirawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I. Responden diberikan lampiran yang berisikan lembar permohonan menjadi responden, lembar pernyataan menjadi responden (*inform consent*) dan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I. Setelah lampiran itu diberikan dan kuesioner diisi oleh responden, kemudian kuesioner dan lampiran tersebut dikumpul kembali kepada peneliti.

### 3. Tahap Penilaian

Setelah semua kuesioner terkumpul peneliti mengolah data-data yang sudah diisi oleh para responden dan menganalisa data tersebut. Setelah laporan karya tulis ilmiah tersusun dengan baik, dilanjutkan dengan seminar hasil penelitian dan revisi hasil penelitian.