

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif survei. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain mengenai suatu peristiwa/kejadian yang hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2010). Sedangkan penelitian survei merupakan penelitian yang bertujuan untuk membuat penilaian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program dimasa sekarang, kemudian hasilnya digunakan untuk menyusun perencanaan perbaikan program tersebut (Notoatmodjo, 2005). Survei dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai mengenai kualitas pelayanan obat dan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS dan non BPJS RS PKU Muhammadiyah Gamping.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian (Arikunto, 2005). Subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang membeli maupun menebus obat di RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pasien yang menggunakan BPJS maupun pasien non BPJS.

2. Objek penelitian

Objek penelitian adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian (Arikunto, 2005). Objek penelitian ini adalah kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010). Seluruh pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping pengguna BPJS maupun non BPJS.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Teknik *non probability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010). Jenis teknik *non probability* yang digunakan ialah dengan teknik *purposive sampling*. Teknik ini dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria inklusi dalam pengambilan sampel. Kriteria inklusi tersebut yaitu:

- a. Pasien rawat jalan pengguna BPJS dan non BPJS dalam memperoleh obat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

- b. Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping yang berusia di atas 12 tahun.
- c. Pasien BPJS dan non BPJS RS PKU Muhammadiyah Gamping yang bersedia menjadi responden penelitian.

Berdasarkan kriteria inklusi tersebut, maka kriteria eksklusi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Pasien yang tidak dapat membaca dan atau berkomunikasi
- b. Pasien yang terlihat pucat dan lemah
- c. Pasien rawat jalan pengguna BPJS non PBJIS dalam memperoleh obat di RS PKU Muhammadiyah Gamping yang tidak bersedia menjadi responden.

Populasi pasien BPJS (29.556 orang) dan non BPJS (62.372 orang) di RS PKU Muhammadiyah Gamping periode Januari sampai Desember 2016 sebanyak 91.928 orang. Jumlah sampel penelitian ini ditentukan dengan rumus menggunakan rumus Slovin. Rumus tersebut yaitu (Notoatmodjo, 2005):

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

Keterangan:

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi pasien BPJS dan non BPJS (91.928 orang)
- d² : tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (0,01)

Berdasarkan rumus di atas, dapat ditentukan jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian. Diketahui jumlah populasi penelitian yaitu sebanyak 91.928 orang, sehingga jumlah sampel yang digunakan

sebanyak 100 orang (pembulatan dari 99,89). Dengan demikian, jumlah sampel penelitian untuk pasien BPJS dan non BPJS masing-masing sebanyak 50 orang.

Jumlah sampel tersebut dinilai telah dapat mewakili populasi penelitian. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Roscoe (Sugiyono, 2010) bahwa jumlah sampel minimal untuk penelitian dengan menggunakan kategori adalah 30 respon untuk masing-masing kategori. Selain itu, jumlah sampel tersebut dapat mewakili populasinya jika diambil secara random dan bersifat homogen. Sampel diambil dengan teknik insidental, yaitu pasien yang ditemui peneliti secara kebetulan digunakan sebagai sampel, dengan catatan pasien tersebut memenuhi kriteria yang ditetapkan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner berisi pernyataan pendapat responden tentang kualitas pelayanan obat dan kepuasan pasien yang menerima/mendapatkan obat untuk pengguna BPJS maupun pasien yang membeli obat untuk pasien non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Kuisisioner untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini disusun berdasarkan lima dimensi yang diutarakan oleh Mas'ud (2004), sedangkan kuisisioner untuk

variabel kepuasan pasien disusun berdasarkan dua dimensi yang diutarakan oleh Azwar (2010), yang kemudian dikembangkan oleh peneliti, sehingga kuesioner tersebut perlu untuk diuji validitas dan reliabilitasnya.

2. Studi Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang berhubungan dengan hal-hal atau variabel penelitian yang dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2010). Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data internal RS PKU Muhammadiyah Gamping, seperti profil dan struktur organisasi.

E. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien dan Kualitas pelayanan.

F. Definisi Operasional

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan puas atau tidak puas dari seorang pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pasien yang menggunakan BPJS maupun non BPJS. Kepuasan pasien pengguna BPJS merupakan perasaan puas atau tidak puas pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan kesehatan dari pemerintah dalam membeli obat, sehingga biaya yang dikenakan

menjadi lebih rendah atau keseluruhannya ditanggung oleh pemerintah. Sedangkan kepuasan pasien non BPJS merupakan perasaan puas atau tidak puas pasien yang tidak menggunakan jaminan kesehatan dari pemerintah dalam membeli obat, sehingga biaya yang dikenakan keseluruhannya ditanggung sendiri oleh pasien. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner yang disusun oleh peneliti dengan berdasarkan pada dua dimensi kepuasan pasien (Azwar, 2010), yaitu:

- a. Kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standar kode etik profesi, dengan indikator:
 - 1) hubungan petugas-pasien (*relationship*)
 - 2) kenyamanan pelayanan (*amenities*)
 - 3) kebebasan melakukan pilihan (*choice*)
 - 4) pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*)
 - 5) efektifitas pelayanan (*effectiveness*)
 - 6) keamanan tindakan (*safety*)
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan, dengan indikator:
 - 1) Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*)
 - 2) Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*)
 - 3) Kesiambungan pelayanan kesehatan (*continue*)
 - 4) Penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*)
 - 5) Ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*)

- 6) Keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*)
- 7) Efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*)
- 8) Mutu pelayanan kesehatan (*quality*)

Hasil analisis pengukuran dengan menggunakan indikator-indikator tersebut kemudian dapat ditentukan kriteria kepuasan pasien dalam penelitian ini masuk dalam kategori mana. Kriteria kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat ditentukan sebagai berikut:

Sangat Puas	: $X \geq Mi + Sdi$
Puas	: $Mi - Sdi \leq X < Mi + Sdi$
Tidak Puas	: $X < Mi - Sdi$

Keterangan:

X	: skor yang diperoleh
Mi	: rerata ideal ($1/2 \times (\text{skor maks} + \text{skor min})$)
Sdi	: standar deviasi ideal ($1/6 \times (\text{skor maks} - \text{skor min})$)

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien dalam pelayanan pembelian obat bagi pengguna BPJS maupun non BPJS. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi (Mas'ud, 2004), yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), dengan tiga indikator:
 - 1) Perusahaan secara cepat melakukan koreksi bila ada kesalahan.
 - 2) Perusahaan dalam melayani pelanggan selalu konsisten
 - 3) Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*), dengan empat indikator:
 - 1) Selama jam-jam sibuk, karyawan bekerja secara bergantian sehingga dapat melayani dengan rapi dan teratur
 - 2) Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat
 - 3) Karyawan bersedia membantu pelanggan
 - 4) Karyawan selalu siap memberi tanggapan permintaan pelanggan
- c. Jaminan (*assurance*), dengan empat indikator:
 - 1) Karyawan membuat pelanggan merasa aman
 - 2) Karyawan dilatih dengan baik, berpengalaman dan berkompeten
 - 3) Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik
 - 4) Perusahaan memberikan dukungan yang cukup kepada karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik
- d. Empati (*empaty*), dengan tiga indikator:
 - 1) Perusahaan mempunyai karyawan yang memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan
 - 2) Perusahaan mempunyai karyawan yang simpatik dan mau menjamin bila ada sesuatu yang salah
 - 3) Perusahaan sangat memperhatikan kepentingan pelanggan
- e. Bentuk fisik (*tangible*), dengan tiga indikator:
 - 1) Perusahaan memiliki peralatan yang lengkap
 - 2) Perusahaan mempunyai gedung yang luas
 - 3) Karyawan berpenampilan profesional

Hasil analisis pengukuran dengan menggunakan indikator-indikator tersebut kemudian dapat ditentukan kriteria kualitas pelayanan dalam penelitian ini masuk dalam kategori mana. Kriteria kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat ditentukan sebagai berikut:

Sangat Baik	: $X \geq Mi + Sdi$
Baik	: $Mi - Sdi \leq X < Mi + Sdi$
Tidak Baik	: $X < Mi - Sdi$

Keterangan:

X	: skor yang diperoleh
Mi	: rerata ideal ($1/2 \times$ (skor maks + skor min))
Sdi	: standar deviasi ideal ($1/6 \times$ (skor maks - skor min))

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya agar diperoleh data yang berkualitas. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan instrumen yang valid dan reliabel, sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

1. Uji validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2010). Instrumen penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas yang dalam penelitian ini dengan menggunakan nilai korelasi *product moment* (r). Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Taraf signifikansi yang digunakan 5% atau 0,05.

Nilai r tabel dalam penelitian ini sebesar 0,361. Pengujian validitas ini dilakukan dengan program SPSS 21. Rumus *product moment* menurut Arikunto (2010), adalah sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*
 X = skor item
 Y = skor total
 N = jumlah subjek

Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran, sedangkan secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	r hitung	Keterangan	Item	r hitung	Keterangan
1	0.732	Valid	10	0.748	Valid
2	0.716	Valid	11	0.738	Valid
3	0.764	Valid	12	0.881	Valid
4	0.737	Valid	13	0.868	Valid
5	0.855	Valid	14	0.863	Valid
6	0.775	Valid	15	0.837	Valid
7	0.614	Valid	16	0.644	Valid
8	0.811	Valid	17	0.818	Valid
9	0.723	Valid			

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil uji validitas Kualitas Pelayanan tersebut, diketahui bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu 0,361. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah valid.

Hasil uji validitas Kepuasan Pasien secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran, sedangkan secara ringkas dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 3.2 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item	r hitung	Keterangan	Item	r hitung	Keterangan
1	0.795	Valid	8	0.659	Valid
2	0.808	Valid	9	0.814	Valid
3	0.906	Valid	10	0.929	Valid
4	0.775	Valid	11	0.837	Valid
5	0.840	Valid	12	0.709	Valid
6	0.792	Valid	13	0.684	Valid
7	0.611	Valid	14	0.743	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil uji validitas Kepuasan Pasien tersebut, diketahui bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu 0,361. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan dalam instrumen penelitian untuk variabel Kepuasan Pasien dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur derajat ketepatan suatu konstruk atau instrumen. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dapat digunakan dari waktu ke waktu dengan memberikan jawaban yang konstan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0,6 (Ghozali, 2009).

Hasil uji reliabilitas Kualitas Pelayanan secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran, sedangkan secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 Rangkuman Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.958	17

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 3.3 tersebut menunjukkan nilai *cronbach's alpha*. Nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,958 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,600. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

Hasil uji reliabilitas Kepuasan Pasien secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran, sedangkan secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4 Rangkuman Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.950	14

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 3.4 tersebut menunjukkan nilai *cronbach's alpha*. Nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,950 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,600. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen Kepuasan Pasien dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

H. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data yang diperoleh dari seluruh sampel terkumpul. Data tersebut dikumpulkan kemudian diolah atau dilakukan perhitungan untuk menjawab hipotesis dan rumusan masalah. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh mengenai Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping. Data tersebut kemudian diskor yang selanjutnya dilakukan interpretasi ke dalam tiga kategori agar dapat diketahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan yaitu *Kolmogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan untuk hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* apakah data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat nilai signifikansinya. Nilai signifikansi tersebut kemudian dibandingkan dengan taraf signifikansi/tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig*) > 0.05 maka data dikatakan normal.

3. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan sebelumnya, jika hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, maka uji hipotesis yang digunakan yaitu uji beda *independent t test*. Namun, jika berdasarkan hasil uji normalitas sebelumnya menunjukkan

bahwa data yang diperoleh tidak berdistribusi normal, maka uji hipotesis yang digunakan yaitu uji beda *Mann Whitney*.

a. *Independent t test*

Independent t test merupakan teknik analisis yang bertujuan untuk menguji apakah dari dua kelompok sampel yang tidak saling berhubungan memiliki perbedaan atau tidak. Rumus uji beda *independent t test* (t) dapat dituliskan sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Keterangan:

- x_1 : rerata skor pasien BPJS
- x_2 : rerata skor pasien non BPJS
- n_1 : jumlah sampel BPJS
- n_2 : jumlah sampel non BPJS
- s_1 : standar deviasi pasien BPJS
- s_2 : standar deviasi pasien non BPJS

Pengambilan keputusan dalam *Independent t test* yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, atau nilai signifikansi yang diperoleh dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel, dan nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien dan mutu pelayanan, sehingga H_a dapat diterima. Namun, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak

terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, sehingga H_a dapat ditolak.

b. *Mann Whitney*

Mann Whitney merupakan teknik analisis yang bertujuan untuk menguji apakah dari dua kelompok sampel bebas memiliki perbedaan atau tidak. Rumus uji beda *Mann Whitney* dapat dituliskan sebagai berikut (Santoso, 2003):

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

Keterangan:

U : Uji Statistik untuk pasien BPJS dan non BPJS

n_1 : jumlah sampel pasien BPJS

n_2 : jumlah sampel pasien non BPJS

Pengambilan keputusan dalam *Mann Whitney* yaitu dengan membandingkan nilai z hitung dengan z tabel, atau nilai signifikansi yang diperoleh dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai z hitung lebih besar dari z tabel, atau nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, sehingga H_a dapat diterima. Namun, jika nilai z hitung lebih kecil dari z tabel dan nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, sehingga H_a dapat ditolak.

I. Etika Penelitian

Masalah etika dalam penelitian ini merupakan masalah yang sangat penting mengingat penelitian ini akan berhubungan langsung dengan manusia, maka dari segi etik penelitian harus diperhatikan. Peneliti mengajukan permohonan izin kepada Direktur RS PKU Muhammadiyah Gamping terlebih dahulu sebelum menjalani penelitian, kemudian selanjutnya peneliti melakukan penelitian dengan menekankan masalah etika yang meliputi:

1. *Informed Consent* (lembar persetujuan responden)

Informed Consent (lembar persetujuan) diberikan kepada sampel penelitian sebelum dilakukan penelitian. Jika bersedia, responden harus menandatangani lembar persetujuan, tetapi jika menolak maka peneliti tetap tidak memaksa dan tetap menghormati hak-hak responden.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Untuk menjaga kerahasiaan responden, peneliti tidak mencantumkan nama responden dalam penelitian.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Peneliti menjamin kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.