

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif karena bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Penelitian analitik adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dan mengadakan interpretasi yang lebih dalam tentang hubungan – hubungan variabel bebas dengan variabel terikat (Nazir, 2011). Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan data berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2015).

#### **3.2 Populasi, Sampel dan Besar Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap yang menjadi anggota BPJS Kesehatan kelas III di RSUD Grati sekitar 1068 pasien berdasarkan data yang diberikan oleh pihak rumah sakit selama 3 bulan terakhir sekitar bulan November 2021 – Januari 2022.

##### **2. Sampel dan Besar Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2015). Untuk

mencantumkan jumlah sampel penelitian maka menggunakan rumus slovin,

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

Dimana :

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah populasi

d<sup>2</sup> = presisi (0,1)

Maka perhitungan besar sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$
$$n = \frac{1068}{1+1068(0,1^2)}$$
$$n = \frac{1068}{10,69}$$
$$n = 99,90$$

dibulatkan menjadi, n = 100

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden yang merupakan pasien rawat inap yang menjadi anggota BPJS Kesehatan kelas III di RSUD Grati.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

1. Kriteria inklusi :

- Pasien rawat inap BPJS Kesehatan kelas III
- Pasien yang pernah rawat inap sebagai peserta BPJS Kesehatan kelas III
- Keluarga pasien rawat inap BPJS Kesehatan kelas III yang menjaga di rumah sakit

2. Kriteria eksklusi :

- Bukan pasien rawat inap BPJS Kesehatan kelas III
- Tidak bersedia menjadi responden

### 3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Quota Sampling (Penarikan sampel secara jatah). Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pertama-tama menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan. Maka dalam penelitian ini menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan yaitu 100 pasien rawat inap yang menjadi anggota BPJS Kesehatan kelas III di RSUD Grati.

### 3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Variabel Independent

- Kualitas Pelayanan Rawat Inap BPJS Kesehatan Kelas III yang diberikan oleh RSUD Grati

#### 2. Variabel Dependent

- Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas III Rawat Inap

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010).

**Tabel 3.5. 1 Definisi Operasional Variabel**

<b>VARIABEL</b>	<b>DEFINISI OPERASIONAL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>ALAT UKUR</b>	<b>SKALA UKUR</b>
-----------------	-----------------------------	------------------	------------------	-------------------

Kualitas Pelayanan	<p>Pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan kelas III di RSUD Grati dilihat dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i> (bukti langsung)</li> <li>- <i>Reliability</i> (keandalan)</li> <li>- <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</li> <li>- <i>Emphaty</i> (kepedulian)</li> <li>- <i>Assurance</i> (jaminan)</li> </ul>	<p>Diukur dengan 25 pertanyaan dengan menggunakan skala <i>Likert</i> pada setiap pernyataan, dengan pilihan jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat tidak setuju (1)</li> <li>2. Tidak setuju (2)</li> <li>3. Setuju (3)</li> <li>4. Sangat setuju (4)</li> </ol> <p>Skor penilaian:</p> <p>a. Nilai maksimal = <math>4 \times 25 = 100</math></p> <p>b. Nilai minimum = <math>1 \times 25 = 25</math></p> <p>Panjang kelas interval dengan perhitungan <math>(n.\text{maks} - n.\text{min}) = 100 - 25 = 75</math></p> <p>Banyak kelas : <math>3, \text{panjang kelas} = 75/3 = 25</math></p> <p>Sehingga skor dapat dilihat dari banyak skor yang diperoleh dari kategori :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nilai 25-50 = kurang puas</li> <li>b. Nilai 51-76 = cukup puas</li> <li>c. Nilai 77-100 = sangat puas</li> </ol>	Kuesioner	Ordinal
Kepuasan Pasien	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan kelas III di RSUD Grati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puas</li> <li>- Tidak Puas</li> </ul>	Kuesioner	Nominal

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat – alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner dan *google form* (daftar pertanyaan). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015).

### **3.7 Metode Pengumpulan Data**

Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dari responden terkait kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Grati.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap kelas III RSUD Grati dan jumlah kunjungan pasien lama instalasi rawat inap kelas III selama 3 bulan terakhir sekitar bulan November 2021 – Januari 2022.

### **3.8 Lokasi & Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD Grati yang beralamat di Jalan Raya Grati No.199 Ranu Klindungan, Kecamatan Grati, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67184. Dan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November tahun 2021 sampai Februari tahun 2022.

### **3.9 Analisis Data**

Dalam tahap ini data diolah dan dianalisis dengan teknik – teknik tertentu. Untuk pengolahan data kuantitatif dapat dilakukan dengan tangan atau

melalui proses komputerisasi. Dalam pengolahan ini mencakup tabulasi data dan perhitungan – perhitungan statistik (Notoatmodjo, 2010). Teknik analisis data dalam penelitian ini sesuai dengan prosedur tahapannya sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

Analisis *univariate* bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis *univariate* tergantung dari jenis datanya (Notoatmodjo, 2010). Analisis *univariate* dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui karakteristik pasien BPJS Kesehatan kelas III di RSUD Grati dilihat dari : usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Analisis ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan *microsoft excel* untuk rekap datanya.

2. Analisis Bevariate

Analisis *bivariate* dilakukan setelah melakukan analisis univariate. Analisis *bivariate* dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010). Analisis *bivariate* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Grati. Analisis *bivariate* dalam penelitian yang akan dilakukan ini dibuat melalui uji *chi-square* yang bertujuan untuk menguji hubungan dua variabel. Jika nilai p value < 0,05 maka  $H_0$  ditolak, sedangkan jika p value > 0,05 maka  $H_0$  diterima. Analisis ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan *microsoft excel* untuk rekap datanya.

### 3.10 Penyajian Data

Data adalah unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan program tertentu. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Nasir, 2016).

Untuk mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode :

a. Metode Angket dan Google Form (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan secara langsung berupa *print out file* atau melalui *link* yang diberikan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yg diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survey.

### 3.11 Etika Penelitian

Menurut Hidayat (2014), etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut (Hidayat, 2014) :

1. Lembar Persetujuan (Informed consent)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

3. Confidentiality ( Kerahasiaan )

Confidentiality yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

4. Sukarela

Peneliti bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.