

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji t (*t-test*) yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan persepsi kepuasan antara pasien JKN dengan non JKN terhadap pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan JKN Rumah Sakit PHC Surabaya pada Bulan September 2022.

##### **3.2.2 Sampel Penelitian**

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan bulan September tahun 2022 yang menggunakan JKN dan yang tidak menggunakan JKN. Dalam penelitian ini, pengambilan besar sampel diambil dari populasi pasien rawat jalan JKN September 2022 sebanyak 12.171 orang, kemudian teknik pengambilan jumlah sampel yang digunakan adalah teknik estimasi proporsi suatu populasi yaitu Estimasi proporsi sampel dari Pasien rawat jalan JKN dan Non JKN bisa dilakukan menggunakan distribusi normal apabila ukuran sampel yang digunakan ( $n$ ) cukup besar. Dalam hal ini ukuran sampel dianggap cukup besar apabila  $n \cdot p \geq 5$  dan  $n \cdot q \geq 5$ ; dimana  $n$  = besar sampel;  $p$  = proporsi sukses;  $q$  = proporsi tidak sukses (gagal) yaitu sebesar  $1-p$ . Besar sampel diambil menggunakan rumus estimasi proporsi suatu populasi dengan rumus sebagai berikut:

$P$  = Proporsi pasien rawat jalan JKN dan non JKN = 50%

$Q$  =  $1-P$  = 50%

$d$  = Tingkat presisi yaitu sebesar 10% = 0,1

$Z$  = Tingkat kepercayaan sebesar 95% = 1,96

$n$  = Jumlah sampel

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 P \cdot Q}{a^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.49}{0.01^2} = 94,11$$

Berdasarkan perhitungann tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 94 orang dengan rincian 47 pasien rawat jalan JKN dan 47 pasien rawat jalan non JKN.

Adapun kriteria dari sampel yang diambil diantaranya :

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria yang dimana subjek mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah

- 1.) Pasien rawat jalan yang berobat menggunakan JKN
- 2.) Pasien rawat jalan yang berobat tidak menggunakan JKN
- 3.) Kriteria umur yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien berumur 18 tahun keatas

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah, kriteria yang subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan JKN dan non JKN yang tidak bersedia menjadi responden.

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh sebuah informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel penelitian juga bisa diartikan sebagai objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang merupakan faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa yang akan diteliti. Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terkait kepuasan Terhadap pelayanan

administrasi rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya yaitu, *Responsivitas, Reliability, Emphaty, Tangible, dan Assurance.*

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat, atau nilai orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun variabel beserta operasionalnya dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel**

<b>No</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>	<b>Skala Data</b>	<b>Penilaian</b>
1.	<i>Responsivitas</i>	Persepsi kepuasan pasien yang dinilai dari respon pemberi layanan dalam melakukan pelayanan yang jelas, bijaksana, mendetail dan mengarahkan dengan jelas.	Kuesioner	Kategorikal	Penilaian responden dinilai dari nilai skala 1,2,3,4 yang artinya

					<p>1 = sangat tidak baik</p> <p>2 = tidak baik</p> <p>3 = baik</p> <p>4 = sangat baik</p> <p>skor tertinggi = 16</p> <p>skor terendah = 4</p> <p>skor dinilai dari jumlah total</p> <p>tidak baik = 4 - 9</p> <p>baik = 10 - 16</p>
2.	<i>Reliability</i>	Persepsi kepuasan pasien yang dinilai dari kehandalan dari pemberi pelayanan kesehatan dalam	Kuesioner	Kategorikal	Penilaian responden dinilai dari nilai skala

		<p>melakukan pelayanan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan dan kemampuan untuk dapat dipercaya, terutama dalam memberikan jasa secara tepat waktu.</p>		<p>1,2,3,4 yang artinya</p> <p>1 = sangat tidak handal</p> <p>2 = tidak handal</p> <p>3 = handal</p> <p>4 = sangat handal</p> <p>skor tertinggi = 16</p> <p>skor terendah = 4</p> <p>skor dinilai dari jumlah total</p> <p>tidak handal = 4 - 9</p> <p>handal = 10 - 16</p>
--	--	--	--	---

3.	<i>Empathy</i>	Persepsi kepuasan pasien yang dinilai dari pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan oleh pemberi jasa layanan kesehatan kepada pasien.	Kuesioner	Kategorikal	Penilaian responden dinilai dari nilai skala 1,2,3,4 yang artinya 1 = sangat rendah 2 = rendah 3 = tinggi 4 = sangat tinggi skor tertinggi = 20 skor terendah = 5 skor dinilai dari jumlah total rendah = 5 - 12
----	----------------	---	-----------	-------------	--

					tinggi = 13 - 20
4.	<i>Tangible</i>	Persepsi kepuasan pasien yang dinilai dari bukti langsung yang ditunjukkan Rumah Sakit PHC Surabaya dalam menunjukkan eksistensi terhadap pihak eksternal berupa fasilitas fisik dalam proses pelayanan.	Kuesioner	Kategorikal	<p>Penilaian responden dinilai dari nilai skala 1,2,3,4 yang artinya</p> <p>1 = sangat tidak terlihat</p> <p>2 = tidak terlihat</p> <p>3 = terlihat</p> <p>4 = sangat terlihat</p> <p>skor tertinggi = 16</p> <p>skor terendah = 4</p>

					<p>skor dinilai dari jumlah total</p> <p>tidak terlihat = 4 - 9</p> <p>terlihat = 10 -16</p>
5.	<i>Assurance</i>	<p>Persepsi kepuasan pasien yang dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan berupa jaminan yang diberikan pemberi layanan terhadap pengguna layanan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan</p>	Kuesioner	Kategorikal	<p>Penilaian responden dinilai dari nilai skala 1,2,3,4 yang artinya</p> <p>1 = sangat tidak percaya</p> <p>2 = tidak percaya</p> <p>3 = percaya</p> <p>4 = sangat percaya</p>

					skor tertinggi = 20 skor terendah = 5 skor dinilai dari jumlah total tidak percaya = 5 - 12 percaya = 13 - 20
--	--	--	--	--	---

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian menurut Sugiyono adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Dapat disimpulkan bahwa, instrument merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data secara sistematis dan lebih mudah. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

#### a. Pedoman Angket/Kuesioner

Alat bantu berupa pernyataan yang harus dijawab oleh responden yang digunakan untuk mengetahui skor penilaian pertanyaan-pertanyaan yang sudah di sediakan. Angket yang diberikan kepada responden terdiri dari 4 alternatif jawaban, diantaranya 1, 2, 3, 4. Instrumen yang digunakan diadopsi dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta BPJS Terhadap Penilaian Mutu

Pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016” yang ditulis oleh Clara Sylvia Pardede, Chrismwardani S, Putri Aswita Wigati pada tahun 2016.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis menggunakan metode-metode antara lain sebagai berikut:

a) Metode angket/kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk sebuah jawaban (Sugiyono, 2014: 142). Kuesioner merupakan teknik yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur serta tahu apa yang diharapkan dari responden. Jenis angket/kuesioner dibedakan menjadi 3 yaitu, kuesioner terbuka, kuesioner tertutup, dan kuesioner campuran.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, dimana peneliti sudah menyediakan jawaban dan responden tinggal memilih sesuai dengan kondisi yang dialami. Jawaban disediakan dengan menggunakan skala kategorikal. Skala kategorikal merupakan skala penilaian untuk menggolongkan data yang memiliki urutan atau ranking tertentu. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Skala ini terdiri dari 4 kategori, mulai dari angka 1 hingga 4.

### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di Rumah Sakit PHC Surabaya yang beralamat di Jalan Prapat Kurung Selatan no. 1 , Perak Utara, Kecamatan Pabean Cantikan Kota Surabaya. Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu Bulan Januari - Februari 2023.

### **3.8 Teknik Analisa Data**

Data dari kuesioner akan dikumpulkan setiap hari dan disusun berdasarkan tempat dan waktu pengumpulan data. Setelah proses pengumpulan data, data kuantitatif akan dimasukkan dan dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak

statistik. Sebelumnya tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena kuesioner yang digunakan ini merupakan adaptasi dari penelitian sebelumnya. Kemudian analisa univariat dan bivariat akan dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan aplikasi pengolahan data. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji t (*t-test*) apabila data berdistribusi normal dan uji mann whitney jika data tidak berdistribusi normal untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi kepuasan antara pasien JKN dengan non JKN terhadap pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya .

### **3.9 Penyajian Data**

Penyajian data yang telah diolah secara univariat dan bivariat disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

### **3.10 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data**

Prosedur pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan dengan menggunakan data kuesioner. Prosedur pengambilan data dari pasien rawat jalan RS PHC Surabaya yang menggunakan JKN dan NON JKN dilakukan dengan cara berikut :

#### **I. Persiapan**

1. Peneliti melakukan observasi ke Rumah Sakit PHC Surabaya
2. Meminta surat permohonan izin penelitian dari Poltekkes Kemenkes Malang
3. Mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada Rumah Sakit PHC Surabaya untuk melakukan penelitian
4. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing perihal rencana penelitian
5. Mengajukan instrument penelitian berupa angket kuesioner
6. Uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian dengan validitas ahli dengan bantuan dosen pembimbing

#### **II. Pelaksanaan Penelitian**

Peneliti memberi kuesioner angket terhadap responden yaitu pasien rawat jalan bulan Januari di Rumah Sakit PHC Surabaya

### III. Analisis Data

Dalam tahap ini, semua data yang diperoleh kemudian di analisis oleh peneliti sesuai dengan teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti.

### IV. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, peneliti kemudian menarik kesimpulan atas hasil penelitian yang diperoleh.

#### 3.11 Etika Penelitian

Etika penelitian digunakan sebagai pedoman yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian. Manfaat dari etika penelitian ialah untuk memberikan orientasi penelitian dan tercapainya kemaslahatan alam semesta. Etika penelitian dalam penelitian diantaranya adalah :

1. Menghormati atau menghargai orang (*respect for person*).

Peneliti harus mempertimbangkan secara mendalam terhadap kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian serta, terhadap subyek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian, perlu perlindungan

2. Manfaat (*beneficence*)

Keharusan secara etik untuk mengusahakan manfaat sebesar-besarnya dan memperkecil kerugian atau resiko bagi subyek dan memperkecil kesalahan penelitian.

3. Tidak membahayakan subyek penelitian (*non-maleficence*)

Paling utama adalah mengurangi bahaya terhadap subyek serta melindungi subyek penelitian

4. Keadilan (*justice*)

Semua subyek harus diperlakukan dengan baik, terdapat keseimbangan manfaat dan resiko yang dihadapi sesuai dengan pengertian sehat (fisik, mental, dan sosial)

### **3.12 Penerapan Etika Penelitian**

- a. Penelitian ini akan dilakukan setelah menerima *Ethical Clearance* dari komisi etik Rumah Sakit PHC
- b. Keikutsertaan responden dalam penelitian ini bersifat sukarela
- c. Tujuan penelitian ini akan disampaikan kepada respnden sebelum menandatangani *informed consent*
- d. Informasi yang dikumpulkan dari penelitian ini bersifat rahasia dan hanya untuk kepentingan penelitian.