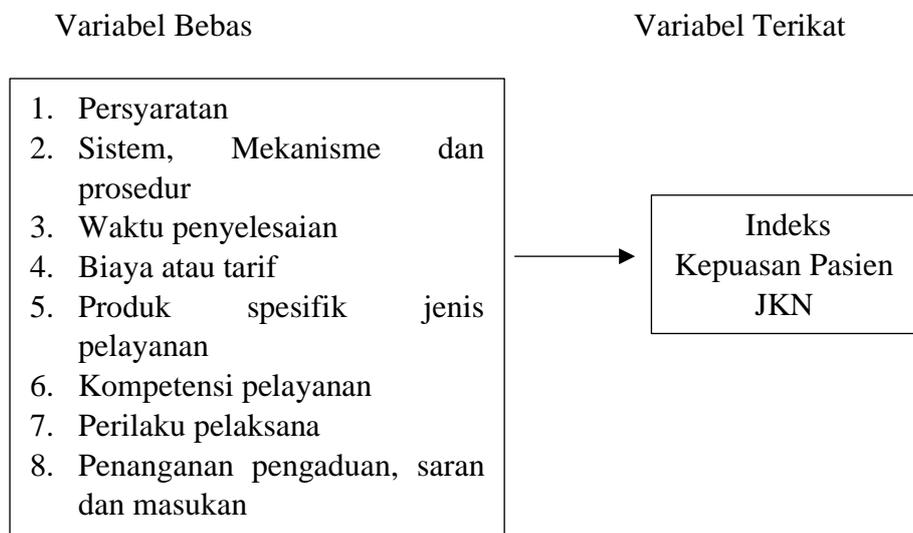


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1
Kerangka Konsep

B. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (sugiyono, 2013). Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifik jenis pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana sedangkan variabel terikat pada penelitian ini yaitu indeks kepuasan pasien dengan kepesertaan JKN di ruang rawat inap RSUD SMC.

C. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Variabel Bebas					
1.	Persyaratan	syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Tidak Sesuai 2: Kurang Sesuai 3: Sesuai 4: Sangat Sesuai	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	Ordinal
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Tidak Mudah 2: Kurang Mudah 3: Mudah 4: Sangat Mudah	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60)	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
				3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	
3.	Waktu penyelesaian	jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Tidak Cepat 2: Kurang Cepat 3: Cepat 4: Sangat Cepat	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	Ordinal
4.	Biaya atau Tarif	ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Sangat Mahal 2: Cukup Mahal 3: Murah	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
		kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	4: Gratis	(Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	
5.	Produk spesifik jenis pelayanan	hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Tidak Sesuai 2: Kurang Sesuai 3: Sesuai 4: Sangat Sesuai	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	Ordinal
6.	Kompetensi Pelaksana	kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Tidak	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
			Kompeten 2: Kurang Kompeten 3: Kompeten 4: Sangat Kompeten	Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	
7.	Perilaku pelaksana	Tindakan petugas dalam memberikan pelayanan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Tidak Sopan dan Ramah 2: Kurang Sopan dan Ramah 3: Sopan dan Ramah 4: Sangat Sopan dan Ramah	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	Ordinal
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
		tindak lanjut.	skala likert yaitu: 1: Tidak Ada 2: Ada Tetapi Tidak Berfungsi 3: Berfungsi Kurang Maksimal 4: Dikelola dengan Baik	menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	
9.	Sarana dan Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1: Buruk 2: Cukup 3: Baik 4: Sangat Baik	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Variabel Terikat					
1.	Kepuasan Pasien JKN	Perasaan senang atau kecewa pasien peserta JKN yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan.	Kuesioner	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 : Tidak Baik (Nilai Interval Konversi 25,00-64,99) 2 : Kurang Baik (Nilai Interval Konversi 65,00-76,60) 3 : Baik (Nilai Interval Konversi 76,61-88,30) 4 : Sangat Baik (Nilai Interval Konversi 88,31-100,00) (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)	Ordinal

D. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan rancangan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* yaitu studi yang sifatnya mengambil sampel waktu, sampel perilaku, sampel kejadian pada suatu saat tertentu saja (Muhadjir, 2011: 43). Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui indeks kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD SMC Kab.Tasikmalaya.

E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) yang berlokasi di Jalan Raya Rancamaya Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.

Waktu penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu bulan Februari 2023 dengan menggunakan data sekunder Survey Kepuasan Pasien RSUD SMC pada Tahun 2022.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap peserta JKN yang di rawat di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya. berdasarkan data dari unit rekam medis jumlah kunjungan pasien rawat inap peserta JKN pada bulan Juni – Agustus 2022 sebanyak 5.432.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono, 2013).

a. Besar Sampel

Dalam menentukan besaran sampel peneliti menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$S = \frac{x^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + x^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

S = Jumlah Sampel

X^2 = Lambda (faktor pengali), taraf signifikansi 95% = 3,841

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

$$S = \frac{x^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + x^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{3,841 \cdot 5.432 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(5.432 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{20.864,312 \cdot 0,25}{0,0025 (5.431) + 3.841 \cdot 0,25}$$

$$S = \frac{5.216,078}{13,5775 + 0,96025}$$

$$S = \frac{5.216,078}{14,53775} = 358,795412$$

$$\mathbf{S = 359}$$

Tabel 3. 2 Rekapitulasi Sampel Rawat Inap

No.	Ruangan	Total Populasi	Besar Sampel
1.	Sofa	554	37
2.	Madinah	801	53
3.	Arafah	758	50
4.	Marwah	706	47
5.	Mina	323	21
6.	Muzdalifah	648	43
7.	Perinatalogi	699	46
8.	ICU	117	8
9.	Uhud	414	27
10.	NICU	52	3
11.	Jabal Nur	360	24
Total		5.432	359

b. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan untuk penelitian (sugiyono, 2013). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Non Probability Sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota popoulasi untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik dalam *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (sugiyono, 2013). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh subjek agar dapat diikutsertakan kedalam penelitian. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- a) Pasien Rawat Inap.
- b) Pasien dengan kepesertaan JKN
- c) Kelengkapan data identitas responden dan jawaban dari kuesioner survey kepuasan.

2) Kriteria Ekslusi

Kriteria ekslusi adalah subjek yang tidak termasuk kedalam kriteria inklusi. Adapun kriteria ekslusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Pasien umum dan peserta asuransi swasta.
- b) Ketidak lengkapan identitas responden dan jawaban dari kuesioner survey kepuasan pasien

G. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan oleh peneliti ini adalah dengan menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan dari orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2018). Data sekunder yang digunakan berasal dari data survey kepuasan pasien RSUD SMC kabupaten Tasikmalaya Tahun 2022.

H. Instrument Penelitian

Instrument Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2018). Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017. Oleh karena itu, tidak dilakukan uji validitas dan realibilitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017, nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

$$N = \text{Bobot nilai per unsur}$$

Nilai SKM unit pelayanan diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil dari analisis IKM berupa nilai indeks per unsur pelayanan. Dari penilaian tersebut lalu diinterpretasikan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. 3 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

I. Prosedur Penelitian

1. Persiapan

- a. Mengumpulkan bahan kepustakaan dan literatur yang berkaitan dengan kepuasan pasien peserta JKN.
- b. Melakukan pengumpulan data berupa jumlah pasien di instalasi rawat inap dalam jangka waktu tertentu untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini.
- c. Membuat rancangan penelitian

2. Pelaksanaan

Melakukan pengumpulan data sekunder sesuai dengan variabel yang diteliti di instalasi rawat inap terkait kepuasan pasien peserta JKN RSUD SMC Kab. Tasikmalaya.

3. Penyelesaian

Peneliti melakukan pengolahan data dan kemudian melakukan analisis data yang pada akhirnya menjadi laporan penelitian.

J. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan Komputer :

Menurut Notoatmodjo (2014) proses pengolahan dan analisis meliputi beberapa tahap yaitu sebagai berikut :

- 1) *Editing*, Hal yang perlu diperhatikan dalam editing yaitu kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, kesesuaian jawaban, dan relevansi jawaban.
- 2) *Scoring*, Menetapkan pemberian skor dari kuesioner yang diisi oleh responden. Pada kuesioner *scoring* yang dilakukan yaitu
 - a) Persyaratan Pelayanan, 1 untuk jawaban “Tidak Sesuai”, skor 2 untuk jawaban “Kurang Sesuai”, skor 3 “Sesuai” dan skor 4 “Sangat Sesuai”.
 - b) Sistem Mekanisme dan Prosedur, 1 untuk jawaban “Tidak Mudah”, skor 2 untuk jawaban “Kurang Mudah”, skor 3 “Mudah” dan skor 4 “Sangat Mudah”.
 - c) Waktu Penyelesaian, 1 untuk jawaban “Tidak Cepat”, skor 2 untuk jawaban “Kurang Cepat”, skor 3 “Cepat” dan skor 4 “Sangat Cepat”.

- d) Biaya atau Tarif, 1 untuk jawaban “Sangat Mahal”, skor 2 untuk jawaban “Cukup Mahal”, skor 3 “Murah” dan skor 4 “Gratis”.
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 1 untuk jawaban “ Tidak Sesuai”, skor 2 untuk jawaban “Kurang Sesuai”, skor 3 “Sesuai” dan skor 4 “Sangat Sesuai”.
 - f) Kompetensi Pelayanan, 1 untuk jawaban “ Tidak Kompeten”, skor 2 untuk jawaban “Kurang Kompeten”, skor 3 “Kompeten” dan skor 4 “Sangat Kompeten”.
 - g) Perilaku Pelaksana, 1 untuk jawaban “ Tidak Sopan dan Ramah”, skor 2 untuk jawaban “Kurang Sopan dan Ramah”, skor 3 “Sopan dan Ramah” dan skor 4 “Sangat Sopan dan Ramah”.
 - h) Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, 1 untuk jawaban “Tidak Ada”, skor 2 untuk jawaban “Ada Tetapi Tidak Berfungsi”, skor 3 “Berfungsi Kurang Maksimal” dan skor 4 “Dikelola dengan Baik”.
 - i) Sarana dan Prasarana, 1 untuk jawaban “Buruk”, skor 2 untuk jawaban “Cukup”, skor 3 “Baik” dan skor 4 “Sangat Baik”.
- 3) *Coding*, atau pemberian kode adalah merubah data bentuk huruf menjadi angka atau bilangan, ini berguna untuk mempermudah saat analisis dan entri data. Dalam penelitian ini pengkodean yang digunakan untuk jawaban dari kuesioner yaitu :

1. Kode 1 (Tidak Baik) : Jika nilai interval konversi 25,00-64,99
 2. Kode 2 (Kurang Baik) : Jika nilai interval konversi 65,00-76,60
 3. Kode 3 (Baik) : Jika nilai interval konversi 76,61-88,30
 4. Kode 4 (Sangat Baik) : Jika nilai interval konversi 88,31-100,0
- 4) *Entry*, merupakan proses memasukan data atau processing, data yang telah diubah menjadi kode. Data dipersiapkan dan dimasukan untuk diolah dengan program *SPSS for windows*.
- 3) *Tabulating*, adalah membuat tabel-tabel data sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti.
- b. Pengolahan secara manual
- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U10 sampai dengan unsur X (UX)
 - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2. Analisis Data

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Penelitian ini menggunakan analisis univariat, analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel – variabel yang diteliti. Tujuan analisis ini untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif pada program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) atau *Microsoft Excel*.