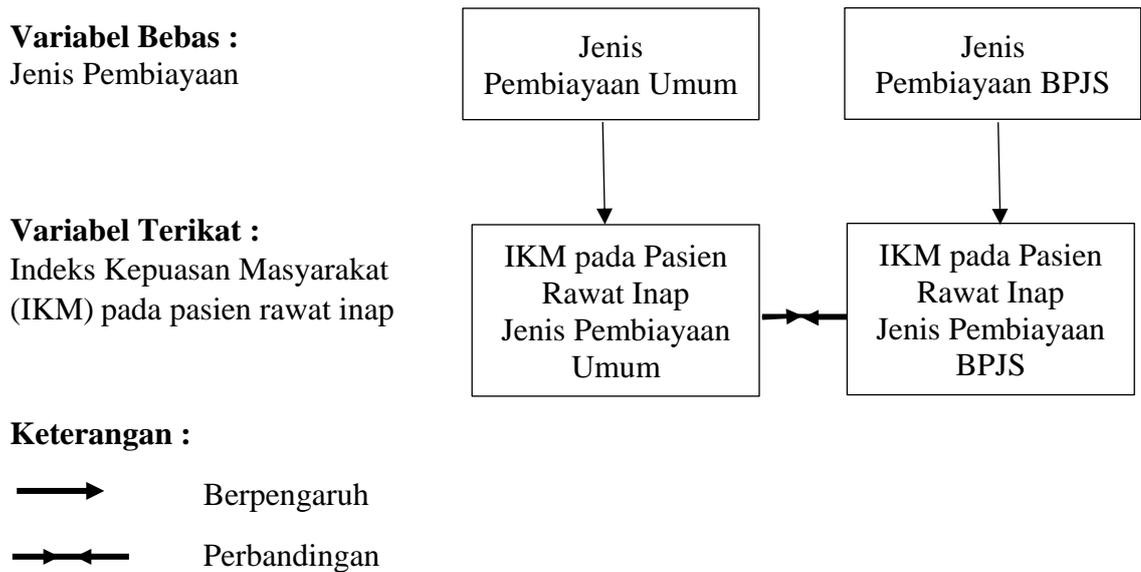


BAB III METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Berikut ini adalah kerangka konsep penelitian yang ditunjukkan oleh gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis

Hipotesis pada uji statistik penelitian dua sampel bebas adalah sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak ada perbedaan antara indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien umum dan pasien BPJS.
2. H_a : Ada perbedaan antara indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien umum dan pasien BPJS.

C. Variabel dan Definisi

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor yang merupakan variabel pengaruh atau menjadi penyebab berubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2019). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah jenis pembiayaan yang terdiri dari BPJS dan umum.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel *output*, kriteria dan konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap. Berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017, indeks kepuasan pasien terdiri dari 9 unsur:

- 1) Persyaratan.
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- 3) Waktu penyelesaian.
- 4) Biaya/tarif.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi pelaksana.

- 7) Perilaku pelaksana.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- 9) Sarana dan prasarana.

2. Definisi Operasional

Berikut ini adalah definisi operasional peneliti yang ditunjukkan oleh tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala	Kategori
Variabel Bebas						
1.	Jenis Pembiayaan	Jenis pembayaran yang dilakukan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan	Observasi data sekunder	Data sekunder rumah sakit	Nominal	1 : Umum 2 : BPJS
Variabel Terikat						
2.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pasien Rawat Inap	Tolak ukur perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara persepsi dengan hasil pelayanan kesehatan yang didapat.	Wawancara survei kepuasan pasien	Kuesioner PermenpanRB No.14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur : a. Persyaratan b. Sistem, mekanisme, dan prosedur c. Waktu penyelesaian d. Biaya/tarif e. Produk spesifikasi jenis pelayanan f. Kompetensi pelaksana g. Perilaku pelaksana h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan i. Sarana dan prasarana	Rasio	Indeks berupa angka hasil pengolahan survei kepuasan pasien

D. Rancangan/Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional* dan pendekatan deskriptif komparatif. Pada penelitian ini, peneliti membandingkan dua kelompok yaitu pasien dengan pembiayaan BPJS dan pembiayaan umum. Rancangan penelitian komparasi merupakan penelitian yang bermaksud mengadakan perbandingan kondisi yang ada pada dua kategori, apakah kedua kondisi sama atau ada perbedaan, dan kalau ada perbedaan, kondisi mana yang lebih baik (Arikunto Suharsimi, 2013).

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek berupa data dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah mendapatkan pelayanan pengobatan dan perawatan di rawat inap RSUD Singaparna Medika Citrautama minimal 1x24 jam. Rata-rata kunjungan pasien rawat inap sebanyak 1.643 pasien perbulannya, dengan rata-rata pasien perbulan 1.522 pasien BPJS, dan 121 pasien rawat inap umum perbulannya.

2. Sampel

Menurut Arikunto (1998:117) dalam (Unaradjan, 2019) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari

populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling*. Metode *stratified random sampling* merupakan proses pengambilan sampel melalui proses pembagian populasi ke dalam strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap stratum, dan menggabungkannya kedalam sebuah sampel untuk digunakan dalam menaksir parameter populasi.

a. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Penelitian ini melakukan kriteria sebagai berikut:

1) Kriteria Inklusi

- a) Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan rawat inap di RSUD SMC minimal 1x24 jam.
- b) Bersedia menjadi responden dalam penelitian.

2) Kriteria Eksklusi

- a) Pasien tidak pernah mendapatkan pelayanan rawat inap di RSUD SMC minimal 1x24 jam.
- b) Pasien tidak bersedia menjadi responden.

b. Banyak Sampel

Penentuan banyak sampel dalam penelitian ini menggunakan perhitungan sampel Krejcie dan Morgan. Krejcie dan Morgan (1970) mengembangkan rumus menentukan ukuran sampel dari artikel “*Small Sample Techniques*” yang dihasilkan *National Educational Association* (NEA), menjadi sebuah tabel siap pakai. Adapun rumus penentu sampel NEA :

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan:

S = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

X^2 =Nilai Chi Kuadrat untuk 1 derajat kebebasan dengan tingkat *confidence* (1,96 x 1,96 = 3,841)

P = proporsi populasi (diasumsikan 0,5 agar dapat memaksimalkan ukuran sampel)

d = galat pendugaan/tingkat akurasi 0/05

Jika dikalkulasikan menjadi:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

$$n = \frac{3,841 \cdot N(0,5 - 0,5)}{(N - 1) \cdot 0,052 + 3,841(0,5x - 0,5)}$$

$$n = \frac{3,841 \cdot N(0,25)}{(N - 1) \cdot 0,0025 + 3841(0,25)}$$

Hanya perlu mensubstitusikan N dengan jumlah populasi, maka akan mendapat jumlah sampel yang diperlukan. Namun, sekarang pencarian rumus ukuran sampel tersebut dapat dilewati, karena Krejcie dan Morgan telah mengembangkan rumus tersebut menjadi sebuah tabel yang siap dipakai. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Tabel Perhitungan Sampel Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S
10	10	200	132	700	248
30	28	250	152	800	260
50	44	300	169	900	269
75	63	360	186	1.000	278
100	80	400	196	1.200	291
130	97	460	210	1.400	302
150	108	500	217	1.600	310
180	123	600	234	1.800	317

Keterangan : N : Jumlah populasi

S : Jumlah sampel

Jadi, jika jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1522 untuk pasien BPJS dan 121 untuk pasien umum, maka populasi dibulatkan menjadi 1600 untuk pasien BPJS dan 130 untuk pasien umum, maka besar sampel penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3 Tabel Sampel Krejcie dan Morgan

Jenis Pembiayaan	Populasi (N)	Sampel (n)
BPJS	1522 (1600)	310
Umum	121 (130)	97

1) Sampel Jenis Pembiayaan BPJS

Besar sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 310 pasien dengan jenis pembiayaan BPJS dengan distribusi di setiap kelas sebagai berikut:

Tabel 3.4 Besar Sampel BPJS di Setiap Kelas Rawat Inap

No	Kelas Pelayanan	Rata-rata Kunjungan Perbulan	Proporsi Sasaran	Jumlah Sampel
1	VIP	22	$\frac{22}{1.522}$ 310	4
2	Kelas 1	84	$\frac{84}{1.522}$ 310	17

3	Kelas 2	121	$\frac{121}{1.522}$	310	25
4	Kelas 3	1038	$\frac{1038}{1.522}$	310	211
5	Ruangan Khusus	258	$\frac{258}{1.522}$	310	53
Total		1.522			310

2) Jenis Pembiayaan Umum

Besar sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 pasien dengan jenis pembiayaan umum dengan distribusi di setiap ruangan rawat inap sebagai berikut:

Tabel 3.5 Besar Sampel Umum di Setiap Kelas Rawat Inap

No	Kelas Pelayanan	Rata-rata Kunjungan Perbulan	Proporsi Sasaran	Jumlah Sampel
1	VIP	7	$\frac{7}{121}$ 97	6
2	Kelas 1	12	$\frac{12}{121}$ 97	10
3	Kelas 2	7	$\frac{7}{121}$ 97	6
4	Kelas 3	30	$\frac{30}{121}$ 97	24
5	Ruangan Khusus	64	$\frac{64}{121}$ 97	52
Total		121		98

Cara pengambilan sampel pada masing-masing kelas pelayanan menggunakan teknik *accidental sampling*, peneliti akan mewawancarai pasien yang pernah mendapatkan pelayanan rawat inap minimal 1x24 jam di RSUD SMC yang dapat ditemukan

dilapangan hingga sampel yang dibutuhkan tiap kelas pelayanan terpenuhi.

F. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan instrumen kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 (PermenpanRB No. 14 Tahun 2017), dalam peraturan ini sudah ada acuan pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah pengolahan data dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat. Kuesioner Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 ini meliputi 9 unsur:

1. Persyaratan.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
3. Waktu penyelesaian.
4. Biaya/tarif.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku pelaksana.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
9. Sarana dan prasarana.

G. Prosedur Peneliitian

1. Persiapan Penelitian

- a. Melakukan pengumpulan data sekunder berupa jumlah pasien rawat inap di RSUD Singaparna Medika Citrautama untuk menentukan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.
- b. Pengumpulan bahan literatur dan kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian sebagai bahan referensi yaitu yang berkaitan dengan kepuasan pasien.
- c. Menyusun proposal, sebagai bahan persiapan untuk melakukan penelitian ke lapangan.

2. Pelaksanaan Penelitian

- a. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner kepada responden yang menjadi subjek penelitian.
- b. Mengolah data yang terkumpul untuk dianalisis untuk menjawab hipotesis dan rumusan masalah dalam proposal yang diajukan.

3. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan untuk menyusun secara sistematis proses, hasil, dan pembahasan penelitian untuk menjadi skripsi.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Sebelum dilakukan analisis data, data yang masih mentah (*raw data*) perlu diolah sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang akhirnya dapat digunakan untuk menjawab tujuan penelitian. Pengolahan data terdiri dari *editing, coding, processing, data cleaning* (Hastono, 2006).

a. *Editing*

Melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah lengkap, jelas, relevan, dan konsisten.

b. *Coding*

Merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan.

1 = Jenis pembiayaan umum

2 = Jenis pembiayaan BPJS

c. *Processing*

Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* data dari kuesioner ke program SPSS.

d. *Cleaning*

Pengecekan dan memeriksa kembali data dari setiap sumber yang telah dimasukan untuk memungkinkan adanya kesalahan kesalahan kode, kesalahan *entry* data, ketidaklengkapan data (*missing data*), yang kemudian dikoreksi.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan/mendiskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti (Hastono, 2006). Dalam analisis univariat, peneliti menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel yang diteliti untuk memahami karakteristik dan pola yang terkait dengan variabel seperti karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

b. Analisis Bivariat

1) Uji Normalitas

Peneliti terlebih dahulu melakukan uji normalitas terhadap indeks kepuasan pasien yang merupakan data numerik. Sampel Uji normalitas yang dilakukan sebanyak 10 data IKM yang mewakili seluruh sampel, maka uji normalitas yang digunakan adalah uji normalitas *Shapiro-Wilk* karena jumlah sampel penelitian ini <100 sampel (Maulid, 2022).

Apabila indeks kepuasan pasien merupakan data normal, maka peneliti akan melaksanakan uji *t-independent* (Hastono, 2006). Apabila indeks kepuasan pasien merupakan data tidak normal, peneliti akan melaksanakan uji *mann-whitney*. Uji *mann-whitney* merupakan uji alternatif dari uji *t-independent*. Uji *mann-whitney* tidak memerlukan asumsi data berdistribusi normal

namun hanya mengasumsikan bahwa populasi-polulasi tersebut memiliki bentuk yang sama (Lokaria, 2016).

Hasil uji normalitas terhadap 2 kelompok data variabel bebas yaitu jenis pembiayaan umum dan BPJS, didapatkan hasil bahwa kedua kelompok data berdistribusi normal ($p > 0,05$). Maka uji statistik yang dipakai untuk mengkomparasi indeks kepuasan pasien berdasarkan jenis pembiayaan adalah uji *t-independent*.

2) Uji *t-independent*

Uji *t-independent* untuk membandingkan hasil kepuasan pasien berdasarkan jenis pembiayaan umum dan BPJS menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan nilai α 5%. Syarat uji *t-independent* adalah data berdistribusi normal.

Pengambilan keputusan uji *t-independent* berdasarkan membandingkan nilai p dengan nilai signifikansi yaitu 0,05 (Ghozali, 2016), apabila:

- a) Nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak ada perbedaan antara IKM pada pasien rawat inap jenis pembiayaan umum dan IKM pada pasien rawat inap jenis pembiayaan BPJS.
- b) Nilai $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada perbedaan antara IKM pada pasien rawat inap jenis pembiayaan umum dan IKM pada pasien rawat inap jenis pembiayaan BPJS.