

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Kerangka Konsep

Variabel Independen (Bebas)

Variabel Dependen (Terkait)

Faktor yang mempengaruhi  
kepuasan pasien

Kepuasan Pasien BPJS PBI

Daya Tanggap Petugas Pelayanan
Jaminan Petugas Pelayanan
Bukti Langsung Petugas Pelayanan
Empati Petugas Pelayanan
Kehandalan Petugas Pelayanan



Daya Tanggap Petugas Pelayanan
Jaminan Petugas Pelayanan
Bukti Langsung Petugas Pelayanan
Empati Petugas Pelayanan
Kehandalan Petugas Pelayanan

Kualitas Produk
Harga
Situasi dan Personal



Ket: 

--

 = diteliti  

--

 = tidak diteliti

##### B. Hipotesis

Adapun hipotesis yang ingin peneliti buktikan adalah :

1. Ada hubungan antara daya tanggap petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan fasilitas pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

2. Ada hubungan antara jaminan petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan fasilitas pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.
3. Ada hubungan antara bukti langsung petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan fasilitas pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.
4. Ada hubungan antara empati petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS pelayanan fasilitas pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.
5. Ada hubungan antara kehandalan petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan fasilitas pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

### **C. Variabel Penelitian**

#### 1. Variabel Terkait

Variabel terkait dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati dan kehandalan petugas pelayanan dalam pelayanan fasilitas pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

#### 2. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien pada kualitas pelayanan dalam pelayanan fasilitas pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

## D. Definisi Operasional

Tabel 3.1  
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Katagori	Skala Ukur
<b>Variabel Bebas : Kualitas pelayanan</b>					
1	Daya Tanggap	Kesiapan pelayanan kesehatan sebelum memberikan jasa atau pelayanan kesehatan	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= baik jika skor > 15 1= tidak baik jika skor ≤ 15	Nominal
2	Jaminan	Pemberian rasa aman serta kenyamanan kepada pasien berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan layanan	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= baik jika skor > 15 1= tidak baik jika skor ≤ 15	Nominal
3	Bukti Langsung	Sarana dan prasarana yang diterima oleh pasien, penampilan petugas saat bekerja	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= baik jika skor > 15 1= tidak baik jika skor ≤ 15	Nominal
4	Empati	Pemberian kemudahan berkomunikasi dan tanggapan petugas terhadap berbagai macam keluhan	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= baik jika skor > 15 1= tidak baik jika skor ≤ 15	Nominal
5	Kehandalan	Konsistensi dalam memberikan pelayanan serta memberikan pelayanan yang prima	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= baik jika skor > 15 1= tidak baik jika skor ≤ 15	Nominal
<b>Variabel Terikat : Kepuasan pasien</b>					
1	Daya Tanggap	Kepuasan terhadap kesiapan pelayanan kesehatan sebelum memberikan jasa atau pelayanan kesehatan	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= puas jika skor > 15 1= tidak puas jika skor ≤ 15	Nominal
2	Jaminan	Kepuasan terhadap pemberian rasa aman serta kenyamanan kepada pasien berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan layanan	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= puas jika skor > 15 1= tidak puas jika skor ≤ 15	Nominal
3	Bukti Langsung	Kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang diterima oleh pasien, penampilan petugas saat bekerja	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= puas jika skor > 15 1= tidak puas jika skor ≤ 15	Nominal
4	Empati	Kepuasan terhadap pemberian kemudahan berkomunikasi dan tanggapan petugas terhadap berbagai macam keluhan	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= puas jika skor > 15 1= tidak puas jika skor ≤ 15	Nominal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Katagori	Skala Ukur
<b>Variabel Bebas : Kepuasan Pasien</b>					
5	Kehandalan	Kepuasan terhadap konsistensi dalam memberikan pelayanan serta memberikan pelayanan yang prima	Kuisisioner dengan 10 pertanyaan	2= puas jika skor > 15 1= tidak puas jika skor ≤ 15	Nominal

## E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti merupakan metode kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional*.

## F. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya, berdasarkan data jumlah kunjungan pasien pengguna BPJS PBI di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya pada tahun 2018 berjumlah 23.011 orang.

### 2. Sampel

#### a. Penentuan Besar Sampel

Penentuan sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus perhitungan besaran sampel sebagai berikut:

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

dimana:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

$d$  = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir,  $d=0,1$

$$n = \frac{23.011}{23.011 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{23.011}{231,11}$$

$n = 99,57$  dibulatkan 100

b. Cara Pengumpulan Sampel

Teknik sampling untuk pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan *accidental sampling*.

Dengan cara :

- 1) Memilih responden yang memenuhi kriteria inklusi
- 2) Responden diberikan kuisisioner
- 3) Responden diberikan penjelasan tentang cara pengisian kuisisioner
- 4) Kuisisioner yang sudah diisi lengkap kemudian dikembalikan kepada peneliti
- 5) Peneliti melakukan langkah (1) sampai dengan (4) sampai memenuhi jumlah responden yang di butuhkan

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kriteria Inklusi
  - a) Pasien telah menerima pelayanan rawat jalan.
  - b) Pasien bersedia menjadi reponden.
  - c) Pasien yang melakukan kunjungan menggunakan BPJS
- 2) Kriteria Eksklusi

- a) Pasien yang melakukan kunjungan bukan peserta BPJS
- b) Pasien yang menolak menjadi responden.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yaitu adalah sebuah form yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi (data) dari dan tentang orang-orang sebagai bagaian dari survei.

Kuisisioner yang dipakai dalam penelitian ini sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden pada penelitian yang dilakukan oleh Nurahman (2017). Uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan korelasi *product moment* dan kuisisioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrument penelitian.

### **2. Cara pengumpulan data**

Penelitian ini dilakukan pada hari kerja yaitu Senin sampai Sabtu dari pukul 09.00 sampai dengan selesai yang bertempat di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada responden yang berjumlah 50 soal. Responden mengisi kuisisioner sesuai dengan petunjuk pengisian dan setelah diisi lengkap kuisisioner dikemablikan kepada peneliti.

## **H. Prosedur Penelitian**

### 1. Tahap awal

#### a. Survei Awal

Pembuatan surat ijin survei awal untuk Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya, selanjutnya melaksanakan survei awal ke Puskesmas untuk meminta data peserta BPJS Kesehatan tahun 2019 serta permasalahan yang terkait dengan judul penelitian.

#### b. Persiapan Penelitian

Mengumpulkan bahan kepustakaan dan literatur yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pengelolaan administrasi kesehatan dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Memberikan kuisioner kepada pasien sesuai dengan dengan kriteria inklusi di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

## **I. Pengolahan Data**

### 1. Editing

Pengecekan data (editing), yaitu kegiatan untuk melihat atau mengecek kuesioner-kuesioner atau formulir yang sudah terisi, apakah isian kuesioner atau formulir dapat dibaca, apakah semua pertanyaan sudah dijawab, apakah nomor sudah berurutan, dan bergagai kesalahan-kesalahan lainnya.

## 2. Skor data

Memberikan skor terhadap item-item yang ada dalam kuesioner, jawaban dari responden kemudian diberikan skor, jawaban a (3), b (2), c (1), d (0). Pada kuesioner tentang dimensi kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan skala likert.

## 3. Koding

Koding yaitu kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi bentuk angka atau bilangan. Kegunaan pengkodean adalah mempermudah pada saat analisi data dan juga mempercepat pada saat memasukan (*entry*) data ke komputer.

## 4. Entri

Mentransfer atau memasukan data ke komputer agar data dapat disajikan dan dianalisis dengan baik. Semua data yang akan diproses kemudian direkam dan disimpan dalam media penyimpanan data dengan menggunakan format atau perangkat lunak atau paket program tertentu.

## 5. Pembersihan data

Data yang sudah dimasukan ke komputer harus diperiksa kembali dari kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi, sehingga data yang masuk ke dalam program komputer tersebut betul betul tidak ada kesalahan lagi dan siap untuk dianalisis.

## J. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah hasil yang kesimpulannya dapat menggambarkan atau mendeskripsikan perkembangan keadaan atau dinamika suatu keadaan Bustami (2011). Analisis ini dilakukan untuk melihat gambaran tentang distribusi frekuensi dari variabel reliabilitas (*reliability*), daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik atau bukti langsung pada pelayanan rawat jalan di puskesmas cipedes kota Tasikmalaya. Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan presentase.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat uji korelasi, tujuan dari analisis ini untuk menemukan hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan *chi square*.

Adapun aturan yang berlaku pada *chi square* sebagai berikut :

- a. Bila pada tabel 2x2 ada nilai *Expected* (harapan)  $> 5$ , maka untuk menentukan p value adalah *Fisher's Exact Test*.
- b. Bila pada tabel 2x2 tidak ada nilai *Expected* (harapan)  $< 5$ , untuk menentukan p value adalah *continuity Correction* (a).

Dengan nilai kemaknaan p value = 0,05 penerimaan hipotesis penelitian berdasarkan tingkat kemaknaan p value:

- a. Jika p value  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak sehingga tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- b. Jika p value  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima sehingga ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.