

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Variabel Independen

Variabel Dependen



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah dan Kerangka Konsep, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut; **“Ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan jenis pendaftaran”**

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah jenis pendafataran.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Bebas					
1.	Jenis Pendaftaran	Cara pasien mendaftar untuk mendapat pelayanan kesehatan yang terbagi menjadi pendaftaran <i>offline</i> dan pendaftaran <i>online</i>	Kuesioner	1 = Pendaftaran <i>Offline</i> 2 = Pendaftaran <i>Online</i>	Nominal
Variabel Terikat					
1	Kepuasan Pasien	Kesesuaian antara harapan pasien atau keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diterima	Kuesioner Permen RB No. 14 Tahun 2017		Rasio

E. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian gabungan (*mixed methods*). *Mixed Methods* adalah metode yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam hal metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian (Sarwono, 2011).

Penelitian ini menggunakan jenis rancangan *sequential explanatory* yaitu rancangan penelitian yang dicirikan dengan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama, dan diikuti dengan

pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua, guna memperkuat hasil penelitian yang dilakukan pada tahap pertama.

Desain penelitian kuantitatif dilakukan menggunakan pendekatan survei analitik dengan pendekatan rancangan penelitian *cross sectional*. Dimana data yang menyangkut data variabel independent dan variabel dependent akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Tulumang. et al. 2015).

Penelitian kualitatif menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*) yaitu untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pendaftaran di RSUD SMC, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang tersirat (*insight*) tentang motivasi, perspektif, dan hambatan mengenai pendaftaran rawat jalan di RSUD SMC.

F. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

a. Populasi Penelitian Kuantitatif

Populasi penelitian kuantitatif ini adalah seluruh pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama pada periode bulan Januari - Maret 2023 total sebesar 108.951 kunjungan dengan rata-rata 7785 kunjungan perbulan.

b. Populasi Penelitian Kualitatif

Populasi penelitian kualitatif adalah petugas pendaftaran dan seluruh pasien rawat jalan.

2. Sampel

a. Sampel Penelitian Kuantitatif

Metode pengambilan sampel atau teknik sampling yang dilakukan adalah menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak didasarkan atas kemungkinan yang dapat diperhitungkan, tetapi semata-mata hanya berdasarkan kepada segi-segi kepraktisan belaka (Wahab dan Junaedi, 2022)

Salah satu teknik dalam *Non Probability Sampling* adalah dengan menggunakan *Acidental Sampling* yang artinya sampel ditentukan berdasarkan kebetulan, yaitu pasien yang secara kebetulan/incidental yang ditemukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tepat sebagai sumber data (Putra. *et al*, 2022).

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

Keterangan :

- n = Besar sampel minimum
- N = Besar Populasi (7785)
- X² = Nilai Chi Kuadrat (3,841)
- p = Proporsi Populasi (0,5)
- d = Kesalahan (absolut) yang ditolerir (0,05)

Sehingga besar sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{3,841 \cdot 7785 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{(7785-1) 0,05^2 + 3,841 \cdot 0,5(1-0,5)} \\
 n &= \frac{7.475,5}{20,420} \\
 &= 366,085 = 367 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Besarnya sampel ditentukan dengan rumus Morgan dan Krejcie, dengan rata-rata jumlah kunjungan pasien dalam 1 bulan sebanyak 7785 pasien. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 367 responden.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Kriteria Inklusi

- a) Bersedia menjadi responden
- b) Mampu berkomunikasi dengan baik
- c) Telah mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan
- d) Pasien yang berobat di Instalasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama
- e) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi diwakilkan kepada keluarga pasien

2) Kriteria Eksklusi

- a) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- b) Belum mendapatkan pelayanan (masih menunggu untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan)

b. Sampel Penelitian Kualitatif

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Peneliti melakukan pemilihan narasumber berdasarkan tujuan penelitian dan narasumber dianggap memiliki informasi yang dibutuhkan.

Informan dalam penelitian ini yaitu petugas pendaftaran rawat jalan dan pasien rawat jalan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya beserta pasien rawat jalan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

G. Instrumen Penelitian

1. Penelitian Kuantitatif

Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner kepada pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan formulir berisi pertanyaan yang ditujukan ke seseorang atau sekelompok orang untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban (Cahyo. *et al*, 2019).

Kuesioner kepuasan menggunakan instrumen kepuasan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 (PermenRB 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

PermenRB No.14 Tahun 2017 ini meliputi Sembilan unsur yaitu, unsur persyaratan, unsur system, mekanisme, dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya/tarif, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta unsur sarana dan prasarana.

2. Penelitian Kualitatif

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan metode kualitatif, dimana peneliti merupakan *human instrumental*, yang berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, memberi makna, dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2020: 435).

Instrumen penelitian yang dipakai dalam membantu pengumpulan data adalah lembar wawancara (*interview*), alat perekam suara, dan alat tulis untuk mencatat seperti pena dan buku.

H. Prosedur Penelitian

1. Persiapan

- a. Melakukan kajian literatur dan bahan kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian untuk dijadikan sebagai referensi dalam penelitian.

- b. Melakukan survei awal dengan permohonan data laporan pendukung terkait waktu tunggu dan kepuasan pasien pada periode sebelumnya.
- c. Membuat rancangan penelitian

2. Pelaksanaan

Melakukan pengumpulan data dengan wawancara kepada sasaran terkait kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

3. Penyelesaian

Pada tahap ini peneliti melakukan suatu pengoahan data menggunakan data hasil di lapangan, kemudian dilakukan analisis data yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan. Kegiatan ini dilanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian.

I. Pengolahan Dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu bagian rangkaian kegiatan penelitian setelah pengumpulan data. Agar analisis penelitian menghasilkan informasi yang benar, paling tidak ada empat tahapan dalam pengolahan data yang harus dilalui:

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan memeriksa kembali atau pengecekan kembali hasil isian kuesioner agar jawaban yang tersedia itu lengkap, jelas, relevan, dan konsisten.

b. *Scoring*

Scoring merupakan kegiatan pemberian skor pada setiap jawaban di setiap item instrument kuesioner kepuasan pasien dengan menggunakan skala likert, berupa pilihan jawaban:

- 1) Sangat Tidak Setuju = bernilai 1
- 2) Tidak Setuju = bernilai 2
- 3) Ragu-ragu = bernilai 3
- 4) Setuju = bernilai 4
- 5) Sangat Setuju = bernilai 5

Analisis kategori kepuasan pasien didapatkan berdasarkan hasil skoring jawaban responden dengan kategori sebagai berikut:

- a) Sangat rendah : $X < 20$
- b) Rendah : $20 < X < 27$
- c) Sedang : $27 < X < 34$
- d) Tinggi : $34 < X < 41$
- e) Sangat tinggi : $X > 41$

c. *Coding*

Coding merupakan suatu kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. *Coding* dapat diartikan

sebagai pengklasifikasian hasil jawaban yang diberikan responden sesuai dengan macamnya.

1) Jenis Pendaftaran

a) Kode 1: *Offline*

b) Kode 2: *Online*

d. *Entry Data*

Entry data adalah proses kegiatan mengalihkan data hasil kegiatan lapangan yang telah diubah dengan kode menggunakan mesin pengolahan data. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan tahap *entry data* dengan menggunakan aplikasi *software* SPSS versi 16.0.

e. *Cleaning*

Cleaning data (pembersihan data) adalah kegiatan untuk pengecekan kembali pada data yang sudah di entry dalam aplikasi SPSS. Hal ini untuk memastikan apakah data yang sudah diinput sudah benar atau belum.

2. Analisis Data

Analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini digunakan dua pendekatan, yakni pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

a. Analisis Data Kuantitatif

1) Analisis Univariat

Analisis univariat yang dilakukan dengan tujuan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan

persentase dari variabel-variabel yang diteliti seperti karakteristik responden, jenis pendaftaran, dan nilai kepuasan pasien yang diberikan responden.

2) Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan membandingkan antara variabel-variabel yang ditentukan (variabel bebas dan terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini berbentuk kategorik sedangkan variabel terikatnya berbentuk numerik. Pada penelitian ini sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data pada variabel yang diteliti.

a) Uji Normalitas

Peneliti akan melakukan uji normalitas terhadap indeks kepuasan pasien yang merupakan data numerik. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila indeks kepuasan pasien merupakan data normal, maka peneliti akan melaksanakan uji *t independent*. Apabila indeks kepuasan pasien merupakan data tidak normal, peneliti akan melaksanakan uji *mann whitney*.

b) Uji- T *Independent*

Uji *t independent* untuk membandingkan hasil kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan nilai α 5%.

Pengambilan keputusan Uji-T Independen berdasarkan membandingkan t hitung dengan t tabel, apabila:

- i. Nilai t hitung $\geq$ nilai t tabel maka H_0 ditolak.
- ii. Nilai t hitung $<$ nilai t tabel maka H_0 diterima.

c) Uji *Mann-Whitney*

Uji *mann-whitney* untuk membandingkan hasil kepuasan pasien berdasarkan jenis pembiayaan umum dan BPJS menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan nilai α 5%.

Pengambilan keputusan uji *mann-whitney* berdasarkan membandingkan nilai p dengan α , apabila:

- i. Nilai $p \leq$ nilai α maka H_0 ditolak.
- ii. Nilai $p >$ nilai α tabel maka H_0 diterima.

b. Analisis Data Kualitatif

Menurut Miles dan Hubernas dalam Sugiyono (2020:334), data kualitatif diperoleh dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1) *Data Reduction*

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka penelitian,

2) *Data Display*

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali

3) *Conclusion Drawing*

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah berupa temuan baru. Temuan baru dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.