

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti selama proses penelitian dan merupakan sarana untuk mencapai tujuan penelitian. Agar peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian, maka desain penelitian adalah penelitian yang disusun sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Sastroasmoro dan Ismael, 2011).

Rancangan penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dan pendekatan kuantitatif. Teknik eksplorasi kuantitatif adalah strategi penelitian yang menggunakan banyak sekali, mulai dari pemilihan informasi, pemahaman informasi, dan hasil yang ditampilkan. (Syawitri & Suprayitno, 2021). Tujuan Dalam penelitian ini kasus yang akan diangkat ialah hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di puskesmas lempake samarinda.

B. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yang diteliti oleh peneliti adalah dengan melihat pengunjung di UPT puskesmas lempake samarinda pengguna BPJS kesehatan, populasi kunjungan pasien pada bulan januari – desember tahun 2021 berjumlah 17.137 kunjungan dan kemudian diambil nilai rata rata menjadi 1.428 pasien.

b. Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria peneliti. Akibatnya, tidak semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel karena pemilihan sampel harus memenuhi kriteria tertentu yang dirinci menjadi kriteria inklusi dan eksklusi. (Syawitri & Suprayitno, 2021).

Jumlah sampel penelitian ditentukan oleh penilaian peneliti terhadap seluruh populasi yaitu sebanyak 1.428 pasien di Puskesmas Lempake Samarinda. Rumus *Slovin* atau *Yamane Taro* digunakan dalam jumlah sampel yang dikumpulkan untuk penelitian ini. Berikut adalah hasil perhitungan jumlah populasi diketahui :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{1428}{1 + 1428 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1428}{1 + 1428(0,0025)}$$

$$n = \frac{1428}{1 + 3,57}$$

$$n = \frac{1428}{4,57}$$

$$n = 312$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *error tolerance*, tingkat signifikan (α) pada penelitian ini 5%
atau 0,05%

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang didapatkan untuk penelitian ini sebanyak 312 responden. Kriteria yang ditetapkan peneliti untuk populasi pengunjung di Puskesmas Lempake Samarinda digunakan untuk memilih sampel untuk penelitian ini, berikut adalah kriterianya:

a. Kriteria inklusi :

- 1) Responden yang berkunjung ke UPT Puskesmas Lempake Samarinda yang menggunakan BPJS Kesehatan
- 2) Pasien BPJS di UPT Puskesmas Lempake Samarinda yang mampu membaca, menulis, dan paham berbahasa Indonesia.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien BPJS Kesehatan yang sedang dalam kondisi gawat darurat atau sakit berat.
- 2) Pasien BPJS Kesehatan yang tidak bersedia menjadi responden.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu penelitian ini dilakukan bulan Juli pada tahun 2022.
2. Adapun lokasi penelitian yaitu dilakukan di Puseksmas Lempake Samarinda

D. Definisi Oprasional

Tabel 3.1 Definisi Oprasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Variabel Independen: Mutu Pelayanan Kesehatan	Mutu pelayanan kesehatan merupakan kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Samarinda, berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan salah satunya dimensi Tangibles (Bukti Fisik), yaitu berhubungan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sarana informasi, petugas/sumber daya	Kuesioner berjumlah 8 pernyataan dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala <i>Likert</i> : a. Sangat Tidak Setuju = 1 b. Tidak setuju = 2 c. Setuju = 3 d. Sangat Setuju = 4	Hasil jawaban responden berdasarkan skala <i>Likert</i> : 1. Kurang baik, jika $x < 26$ 2. Baik, jika $x \geq 26$	Ordinal

		manusia dan materi komunikasi.			
2	Variabel Dependen: Kepuasan Peserta BPJS	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkannya.	Kuesioner berjumlah 10 pernyataan dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala <i>Likert</i> : a. Tidak Memuaskan = 1 b. Kurang Memuaskan = 2 c. Memuaskan = 3 d. Sangat Memuaskan = 4	responden berdasarkan skala <i>Likert</i> : 1. Kurang Memuaskan, jika $x < 34$ 2. Memuaskan, jika ≥ 34 (Azwar, 2012)	Ordinal

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner diambil dari yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas dengan sedikit perubahan pada lokasi dilakukannya penelitian. Aspek yang digunakan adalah lima dimensi mutu pelayanan. Pengukuran yang digunakan adalah lima dimensi mutu pelayanan. Pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *likert*. Pada kuisisioner kepuasan peserta BPJS Kesehatan digunakan skala *likert*.

Kuisisioner Mutu pelayanan kesehatan berskala *likert* yang dibuat berdasarkan konsep *Tangible*. Untuk setiap pilihan jawaban akan diberi skor, maka responden harus menggambarkan mendukung pernyataan (*Favourable*) atau tidak mendukung pernyataan (*Unfavourable*).

Tabel 3.2 Skor Pilihan Jawaban

<i>Favourable</i>		<i>Unfavourable</i>	
Pilihan Jawaban	Skor	Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4	Sangat Setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	3
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	4

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk untuk melihat apakah kuisisioner sebagai alat ukur dalam penelitian tersebut valid atau tidak valid. Uji Reliabilitas suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini kuisisioner penelitian yang telah disusun dilakukan uji

validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden dikarenakan agar hasil pengujian mendekati kurva normal.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment criteria* pengujian yang digunakan pada instrument yang dikatakan valid jika $r^2 > 0,361$ (*cut of point*) (Sugiyono:2015). Keandalan masing-masing indikator pada suatu variabel dapat dievaluasi dengan menggunakan nilai *composite reliability*. Walaupun nilai 0,60 masih dapat diterima, nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,70. Jika nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,70, sebuah konstruk dikatakan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. (Hair et al. (2014).

Ketepatan dan ketelitian pengukuran berhubungan dengan reliabilitas. Untuk melihat apakah data yang terkumpul dari instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang cukup, maka dilakukan uji reliabilitas. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai uji reliabilitas dalam penelitian ini.

Dimana uji validitas dan realibilitas dilakukan di puskesmas sempaja Kec. samarinda utara dengan memperhatikan karakteristik responden yang sesuai dengan responden di puskesmas Lempake Samarinda, dimana responden adalah peserta BPJS kesehatan dan lokasi dilakukannya uji validitas dan realibilitas masih dalam kecamatan

yang sama sehingga karakteristik responden di nilai sama dengan lokasi tempat penelitian.

1. Hasil Uji Validitas

Adapun hasil uji validasi pada instrumen kuesioner variabel independen mutu pelayanan kesehatan dan variabel dependen kepuasan peserta BPJS kesehatan, sebagai berikut:

Tabel 3.3 Uji Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
T1	.728	0,361	Valid
T2	.682	0,361	Valid
T3	.728	0,361	Valid
T4	.467	0,361	Valid
T5	.530	0,361	Valid
T6	.718	0,361	Valid
T7	.442	0,361	Valid
T8	.653	0,361	Valid
T	1.000	0,361	Valid

Tabel 3.4 Uji Validitas Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
TK1	.868	0,361	Valid
TK2	.811	0,361	Valid
TK3	.750	0,361	Valid
TK4	.879	0,361	Valid
TK5	.833	0,361	Valid
TK6	.919	0,361	Valid

TK7	.937	0,361	Valid
TK8	.907	0,361	Valid
TK9	.945	0,361	Valid
TK10	.720	0,361	Valid
TKS	1000	0,361	Valid

Dari hasil pengujian validitas diatas, kuesioner yang terdiri dari 2 variabel terdapat 8 pernyataan untuk variable mutu pelayanan kesehatan dan 10 pernyataan untuk variable kepuasan peserta BPJS kesehatan yang telah di isi oleh 30 responden pada penelitian ini. Pertama-tama kita harus menentukan tabel r untuk menentukan kuesioner mana yang valid dan mana yang tidak. Rumus dari tabel r adalah $df = N-2$ jadi $30-2 = 28$, sehingga $r \text{ tabel} = 0,361$. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas untuk variable mutu pelayanan kesehatan dilihat bahwa $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ada 8 pernyataan yang di nyatakan valid, karena hasilnya kurang dari jumlah r tabel yaitu 0,361. Dan hasil perhitungan untuk variable kepuasan peserta BPJS kesehatan dinyatakan 10 pernyataan valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ table}$.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan Kesehatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	8

Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	10

Dari hasil pengujian di atas dapat dikatakan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi jika nilai *composite reliability* > 0,70 yakni nilai *cronbach's Alpha* > nilai *composite reliability*. Hasil uji reliabilitas pada variable mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa nilai 0,851 > 0,70, dan hasil untuk variable kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang menunjukkan bahwa nilai 0,970 > 0,70. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variable ini di nyatakan reliable atau dapat di percaya.

G. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber-sumber yang digunakan, peneliti mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari sumber-sumber berikut:

a. Data Primer

Survei digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Peneliti dapat mengumpulkan data menggunakan kuesioner di mana mereka dapat bertanya dan menerima jawaban atas pertanyaan. Kuesioner (daftar pertanyaan) digunakan untuk melakukan wawancara dengan responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner pertanyaan/pernyataan tertutup. Karena kuisioner sudah terdapat jawabannya, maka responden

memilih jawaban yang sudah tersedia antara lain pertanyaan tentang kualitas pelayanan kesehatan dan seberapa puas peserta BPJS kesehatan, dan kuisisioner tersebut dijawab langsung oleh responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari mempelajari dan memahami media lain. Data yang diperoleh dari SIMPUS UPTD. Puskesmas Lempake tahun 2019-2022, jurnal-jurnal, dan internet yang terkait dengan topik penelitian.

H. Teknik Analisis Data

a. Analisis Univariat

Distribusi dan persentase masing-masing variabel dalam hasil penelitian ditentukan dengan menggunakan analisis univariat yang diterapkan pada setiap variabel dalam hasil (Kemenkes RI, 2018 ; Notoadmojo 2010). Dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsi, mengklasifikasikan data berdasarkan variabel independen Mutu Pelayanan Kesehatan dan variabel dependen Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan, analisis ini membantu dalam memberikan ringkasan karakteristik objek penelitian.

b. Analisis Bivariat

Hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas diuji dengan menggunakan analisis bivariat. Uji Chi-Square digunakan untuk analisis bivariat. Karena data yang dikumpulkan termasuk dalam tipe data ordinal, pengujian ini dapat digunakan untuk

menganalisis data yang diurutkan secara alami. Jumlah sampel yang cukup besar dan 30 sampel merupakan salah satu persyaratan untuk pengujian ini. Pengamatan harus independen dan hanya dapat diterapkan pada data-data diskrit atau kontinyu dikelompokkan ke dalam kategori. Dasar pengambilan keputusan hipotesis berdasarkan tingkat signifikansi (nilai α) sebesar 95% (Santoso, 2012):

- a) Jika nilai probabilitas $> \alpha$ (0,05) maka hipotesis penelitian (H_0) diterima.
- b) Jika nilai probabilitas $\leq \alpha$ (0,05) maka hipotesis penelitian (H_0) ditolak.

Menurut, analisa data dilakukan melalui pengolahan data yang dilakukan melalui beberapa tahap yaitu editing, coding, entry, dan cleaning data :

1. Editing Data

Editing, ialah tindakan untuk memeriksa dan mengatasi item dalam struktur atau survei. Editing harus dimungkinkan selama tahap pemilihan informasi atau setelah informasi dikumpulkan.

2. Coding Data

Coding, ialah mengubah kalimat atau huruf data menjadi angka atau angka. Saat memasukkan data (Entry), pengkodean atau pemberian kode ini sangat membantu.

3. Entry Data

Yaitu tanggapan masing-masing responden berupa kode (angka atau huruf) yang dimasukkan ke dalam *mask table* atau data base komputer. Setelah itu, Anda dapat membuat distribusi frekuensi langsung atau tabel kontingensi.

4. Cleaning Data

Jika semua responden atau data dari semua sumber telah dimasukkan, maka perlu dilakukan pengecekan kembali kemungkinan kesalahan kode, ketidakakuratan, dan masalah lainnya.

I. Alur Penelitian

Adapun proses tahapan berjalannya penelitian ini, yaitu :

1. Tahapan Persiapan

- a. Mengidentifikasi masalah.
- b. Merumuskan masalah.
- c. Melakukan kajian teori yang relevan dan beberapa referensi.

2. Tahapan Pelaksanaan

- a. Menyiapkan kuesioner.
- b. Menjelaskan tujuan penelitian.
- c. Peneliti melakukan wawancara dengan responden menggunakan kuesioner yang telah diminta ketersediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

3. Tahapan Penyelesaian Penelitian

- a. Pengumpulan data.
- b. Analisis hasil data penelitian.
- c. Melihat hipotesis yang di usulkan apakah diterima atau ditolak ataupun sudah selesai.
- d. Membuat kesimpulan.

J. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat 4 prinsip yang harus dilakukan oleh peneliti yaitu :

1. Peneliti memberikan penjelasan kepada responden agar responden dapat mengetahui alasan dan keuntungan dari penyelesaian dan memahami hal-hal yang akan diselesaikan selama pengumpulan informasi.
2. Peneliti memberikan dan mencantumkan nomor responden pada lembar kuesioner penelitian.
3. Peneliti menjamin kerahasiaan responden dan informasi yang mereka berikan, tapi hanya data informasi atau kelompok data yang akan dilaporkan sebagai hasilnya.
4. Penelitian dilakukan harus memperhatikan faktor keadilan, profesionalisme, dan kejujuran. Agar adil, semua responden harus berpartisipasi dalam proses penelitian dan diperlakukan sama sebelum, selama, dan setelah penelitian.