

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

Rumah Sakit Umum Nirwana beroperasi sebagai bisnis yang menyediakan layanan pemeliharaan untuk kesehatan masyarakat. Didirikan pada tanggal 2 Juli 2015, Rumah Sakit Umum Nirwana didasarkan pada: Akta Notaris / PPAT No.07 (PT ANUGERAH RIZKI ILAHI) tanggal 17 Oktober 2019 9120014120671 NIB diterbitkan oleh lembaga pengelola dan penyelenggara OSS di Jl. Panglima Batur Timur No. 42 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, sesuai dengan ketentuan Pasal 39 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Usaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Rumah Sakit Umum Nirwana didirikan dengan tujuan membantu inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya di bidang kesehatan. Lebih lanjut, rumah sakit ini berupaya memberikan kesempatan kerja di berbagai industri yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, maupun bagi orang-orang produktif yang belum mendapatkan pekerjaan. Sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan ketersediaan dan kaliber layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia, Rumah Sakit Umum Nirwana diharapkan dapat memainkan peran utama dalam memberikan perawatan medis berkualitas tinggi dan memungkinkan tenaga kerja lokal.

Rumah Sakit Umum Nirwana terus bekerja untuk meningkatkan standar perawatan dengan memperluas ke daerah-daerah baru dan bermitra dengan organisasi yang berbagi tujuannya. Seiring berlalunya waktu, Rumah Sakit Umum Nirwana terus berusaha untuk memenuhi misi awalnya dan akan terus berusaha memberikan perawatan terbaik kepada masyarakat.

Moto Rumah Sakit Umum Nirwana "*Melayani Pasien Adalah Ibadah Bagi Kami*". Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Nirwana sebagai berikut :

Visi : Memberikan Pelayanan Yang Terjangkau, Bermutu Dan Profesional

Misi :

1. Melakukan Pelayanan Kesehatan Yang Sempurna
2. Memberikan Pelayanan Dengan Mengutamakan Nilai Kemanusiaan
3. Memberikan Pelayanan Dengan Mengutamakan Amal Dan Ibadah
4. Melayani Pasien Sebagai Bagian Dari Keluarga Sendiri Dengan Penuh Empati, Ikhlas Dan Berkualitas.

3.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, metode komparatif adalah metodologi yang berfokus pada membandingkan dua atau lebih variabel atau kelompok untuk menguji perbedaan atau hubungan di antara mereka. Tujuan utamanya adalah untuk memahami perbedaan atau hubungan antara variabel-variabel ini dalam kerangka kerja yang dikendalikan dan diukur secara statistik. Penelitian ini menggunakan metodologi cross sectional, artinya data dikumpulkan dari partisipan melalui kuesioner untuk mengetahui disparitas kepuasan pasien antara pasien BPJS dan Non BPJS.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Nirwana provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian dilakukan pada bulan April hingga bulan Mei 2024.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Ahmad (2019), populasi adalah total dari semua objek, atau unit individu, yang atributnya dapat disimpulkan. Semua pasien rawat jalan BPJS dan Non BPJS yang mengunjungi RSUD Nirwana merupakan populasi penelitian. Berikut ini adalah jumlah total kunjungan pasien dari paruh terakhir tahun 2023 hingga 2840 sebagaimana ditentukan oleh rumus rata-rata. Untuk mengetahui rata-rata tersebut dapat mengambil sampel sebanyak jumlah bulan terakhir yang diambil dan kemudian dihitung :

$$\begin{aligned}
 x &= \frac{\text{Mei} + \text{Juni} + \text{Juli} + \text{Agustus} + \text{September} + \text{Oktober}}{6} \\
 &= \frac{3014 + 2337 + 2756 + 2965 + 2975 + 2994}{6} \\
 &= \frac{2840}{6} \\
 &= 473 \text{ populasi}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan populasi tersebut dengan menggunakan rumus rata-rata, maka didapatkan total sebanyak 473 populasi.

3.4.2 Sampel

Dalam konteks penelitian, sampel adalah bagian atau bagian dari kuantitas dan atribut yang membentuk populasi tertentu. Istilah "populasi" dalam penelitian menggambarkan seluruh subjek, benda, atau fenomena yang diteliti. Karena mengumpulkan data dari populasi lengkap seringkali tidak layak atau layak, sampel representatif dari komunitas itu dipilih.

Tujuan pengambilan sampel adalah untuk membuat kesimpulan atau generalisasi tentang populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel tersebut. Sampel dipilih sedemikian rupa sehingga dapat merepresentasikan karakteristik dan variasi yang ada di populasi secara umum. Proses pemilihan sampel dilakukan dengan berbagai teknik sampel yang telah ditentukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Pasien yang menggunakan layanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Nirwana, baik BPJS maupun Non BPJS, merupakan sampel penelitian. Populasi yang telah dihitung selama enam bulan terakhir dari kunjungan pasien dihitung, dan hasilnya digunakan untuk menentukan sampel penelitian. Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan untuk menentukan sampel, agar mendapatkan sampel yang diinginkan :

Ket :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Ukuran populasi (473)

e = Nilai margin of error (besar kesalahan) dari ukuran populasi 10%

(0,1)

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

$$= \frac{473}{1 + 473(0,1)^2}$$

$$= \frac{473}{1 + 4,73}$$

$$= \frac{473}{5,73}$$

= 82,5 responden = 84 dibulatkan

Berdasarkan perhitungan distribusi sampel menggunakan metode Slovin, 84 pasien dijadikan sampel dalam penelitian ini, 42 di antaranya adalah peserta BPJS dan 42 di antaranya adalah pasien Non BPJS. Berikut ini adalah kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

a. Kriteria Inklusi Pasien

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Pasien dewasa (usia > 12 tahun)
- Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi
- Pasien bersedia menjadi responden
- Pasien rawat jalan yang sudah merasakan pelayanan di Rumah Sakit Umum Nirwana.

b. Kriteria Eksklusi Pasien

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi
- Pasien rawat jalan yang baru pertama kali berobat di Rumah Sakit Umum Nirwana.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Bebas

Menurut Siyoto dan Sodik (2015), variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau berkontribusi terhadap pembentukan variabel dependen, yaitu variabel yang diduga menjadi penyebab atau faktor yang mempengaruhi variabel lain dalam suatu penelitian. Ciri-ciri berikut menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan variabel independen penelitian, yaitu :

1. *Empathy* (kepedulian)
2. *Tangible* (bukti fisik)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Responsiveness* (daya tanggap)
5. *Reability* (kehandalan)

3.5.2 Variabel Terikat

Dalam sebuah penelitian, variabel terikat adalah variabel yang bergantung pada atau dipengaruhi oleh variabel independen. Saat mengukur dan menganalisis data, variabel terikat adalah penekanan utama. Tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Nirwana berfungsi sebagai variabel terikat penelitian.

3.6 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
Kepuasan pasien terhadap pelayanan	Aspek pelayanan yang diberikan, terdiri dari: 1. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (kepedulian)	Pengisian lembar ceklis	Kuesioner	Ordinal	Kategori nilai kepuasan Sangat Puas=1 Tidak Puas =2 Cukup Puas = 3 Puas = 4 Sangat Puas = 5 Kategori hasil berdasarkan nilai aspek dengan tingkat capaian responden Sangat Puas = 0%-35% Tidak Puas = 36%-50% Cukup Puas = 51%-65% Puas = 66%-84% Sangat Puas = 85%=100%
Rawat Jalan	1. Pasien BPJS adalah pasien yang menggunakan asuransi BPJS untuk berobat di Rumah Sakit. 2. Pasien Umum merupakan pasien yang bukan peserta BPJS.	BPJS pasien		Kuesioner	Ordinal BPJS = 1 Non BPJS = 2

3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

3.7.1 Teknik Observasi

Teknik observasi adalah jenis pengumpulan data dalam penelitian di mana peneliti mengamati dan mendokumentasikan perilaku, tindakan, atau keadaan subjek yang diteliti.

3.7.2 Kuesioner

Kuesioner adalah jenis instrumen penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan jawaban tertulis dari para pesertanya. Kuesioner berisi sejumlah pernyataan dan pertanyaan yang harus ditanggapi responden. Metode ini sering digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data secara efisien dan metodis dari sampel besar. Pasien di RSUD Nirwana baik BPJS maupun Non BPJS terdiri dari para responden.

3.7.3 Dokumentasi

Sebagai metode pengumpulan data, dokumentasi memerlukan pengumpulan dan pemeriksaan catatan atau memo yang berkaitan dengan subjek penelitian. Ketika peserta menjawab pertanyaan dari peneliti, dokumentasi dapat berbentuk gambar. Dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif, dokumentasi adalah teknik umum untuk mengumpulkan data sekunder yang dapat mendukung kesimpulan penelitian.

3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

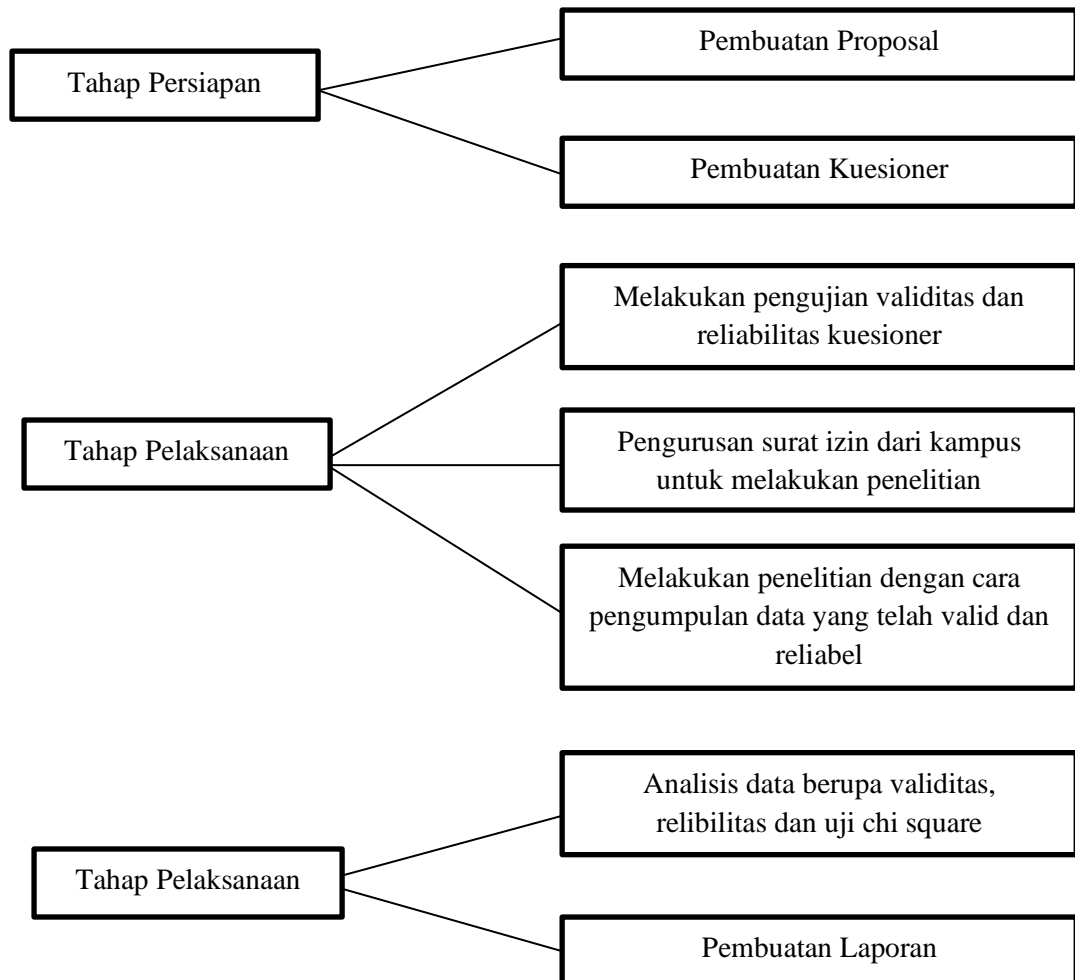
Tingkat ketepatan antara data yang telah dikumpulkan peneliti dan data nyata yang muncul pada item dikenal sebagai validitas. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui akurasi pengukuran. Uji validitas momen produk orang digunakan dalam uji validitas kuesioner ini. Ketika menentukan apakah kuesioner valid, kriterianya adalah sebagai berikut: jika r menghitung kurang dari r tabel 0,05 atau 5%, kuesioner dianggap tidak valid; jika tidak, itu dianggap valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas kuesioner dievaluasi menggunakan uji reliabilitas. Kuesioner dianggap kredibel jika tanggapan dari responden tidak berfluktuasi dari waktu ke waktu. Kuesioner dianggap dapat diandalkan dalam hal uji reliabilitas jika skor Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 dan tidak dapat diandalkan jika kurang dari 0,60.

3.9 Prosedur Penelitian

Tahapan prosedur penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut :



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

3.10 Pengolahan Data

1. *Editing*

Perlu dilakukan revisi temuan observasi lapangan, survei, atau dokumen terlebih dahulu. Penyuntingan umumnya merupakan proses meninjau dan meningkatkan isi kuesioner atau formulir:

- a. Apakah komprehensif, artinya setiap pertanyaan telah dijawab?
- b. Keterbacaan dan kejelasan respons atau tulisan setiap pertanyaan.
- c. Apakah tanggapan menjawab pertanyaan?
- d. Apakah tanggapan terhadap pertanyaan sesuai dengan jawaban terhadap pertanyaan lain atau tidak.

Jika tanggapan tidak lengkap, sangat penting untuk mengumpulkan data lagi untuk menyelesaikan jawaban. Namun, jika tidak layak, pertanyaan yang tidak dijawab secara lengkap tidak ditangani atau dimasukkan ke pemrosesan data yang hilang.

2. *Coding*

Setelah revisi untuk setiap kuesioner, "*coding*" proses mengubah data tekstual menjadi data numerik dijalankan. Jenis kelamin 1 menunjukkan laki-laki, sedangkan jenis kelamin 2 menunjukkan perempuan. Status pekerjaan ibu: 1 = menganggur, 2 = bekerja. Saat memasukkan data, coding atau pengkodean ini cukup membantu entri data.

3. *Processing*

Pemrosesan data untuk analisis dilakukan berikutnya, setelah lembar kuesioner diisi dan dikodekan secara akurat. Penelitian ini menggunakan Microsoft Excel 2010 dan SPSS 27 sebagai perangkat lunak pengolah data statistik, dan pengolahan data dilakukan dengan memasukkan informasi dari kuesioner.

4. *Cleaning*

Setelah memasukkan semua data dari setiap responden atau sumber data, penting untuk memeriksa ulang kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan masalah lainnya sebelum melakukan modifikasi yang diperlukan. Kami menyebut prosedur ini sebagai pembersihan data.

5. *Tabulating*

Proses menyusun data sehingga mudah untuk menghitung, menyortir, dan mempersiapkan analisis dan presentasi dikenal sebagai tabulasi.

3.11 Analisa Data

Setelah pengumpulan semua data, data harus dianalisis. Prosedur penulisan data berikut digunakan dalam penelitian ini :

1. Statistik Penelitian

Bentuk presentasi data yang deskriptif, ringkas, dan dapat dipahami dikenal sebagai statistik penelitian. Statistik deskriptif digunakan dalam penelitian untuk memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti dan untuk mengkarakterisasi sifat-sifat dasar dari data yang dikumpulkan. Untuk melakukan lebih banyak analisis statistik

dan menarik kesimpulan yang lebih rumit, statistik deskriptif merupakan langkah pertama yang penting dalam analisis data.

Statistik penelitian ini dijelaskan dalam hal kelompok distribusi frekuensi dengan menentukan dan menghitung varians, kemiringan, kurtosis, mean, median, dan mode untuk memastikan tingkat kecenderungan data, perhitungan dilakukan.

2. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah langkah dasar dalam analisis statistik yang memberikan pemahaman awal tentang variabel tunggal dalam penelitian. Dengan menggunakan ukuran pemusatan, penyebaran, dan bentuk distribusi, serta menyajikan data dalam tabel dan grafik, para peneliti dapat menentukan fitur penting data dan memberikan analisis awal yang penting untuk langkah analisis selanjutnya. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami karakteristik dasar dari variabel tersebut. Analisis univariat merupakan langkah pertama dalam proses analisis data karena memberikan gambaran umum tentang distribusi dan sifat-sifat dasar dari variabel yang diteliti.

3. Analisis Uji Beda

Teknik statistik yang disebut analisis uji diferensial digunakan untuk memastikan apakah dua atau lebih kelompok atau kondisi berbeda secara signifikan satu sama lain. Tergantung pada jenis data dan tujuan penelitian, tes yang berbeda dapat dijalankan dengan menggunakan berbagai metode. Uji-t, analisis varians (ANOVA), dan tes non-

parametrik seperti tes Mann Whitney atau Kruskal Wallis adalah beberapa dari beberapa tes yang sering digunakan. Alat statistik penting untuk menguji hipotesis mengenai perbedaan antar kelompok atau keadaan adalah analisis uji diferensial. Melalui pemilihan tes yang tepat dan prosedur metodis, peneliti dapat memperoleh kesimpulan yang andal dan signifikan dari data mereka..

Pada penelitian ini digunakannya uji mann whitney dikarenakan data penelitian tidak berdistribusi normal dan skala data yang digunakan yaitu data ordinal sehingga sesuai dengan konsep dasar uji *mann whitney*. Penarikan keputusan dan kesimpulan dari uji beda *mann whitney* sebagai berikut :

Jika Asymp. Sig kurang dari 0,05, hipotesis (bahwa ada perbedaan) benar. Indigo Asymp. Sig lebih dari 0,05 menunjukkan penolakan hipotesis (tidak ada perbedaan).

3.12 Etika Penelitian

1. Informed Consent

Surat persetujuan adalah proses di mana seorang individu memberikan persetujuan dengan penuh kesadaran untuk mengikuti suatu prosedur atau penelitian setelah memahami semua informasi yang relevan mengenai apa yang akan mereka alami. Informed consent penting dalam memastikan bahwa peserta atau pasien membuat keputusan yang sadar dan bertanggung jawab. Dengan memberikan informasi yang lengkap, memastikan pemahaman, dan

mendokumentasikan persetujuan, peneliti dan profesional medis dapat menghormati hak-hak individu dan menjalankan praktik yang etis dan legal.

2. *Anonymity*

Identitas responden tidak perlu dicantumkan untuk menjaga kerahasiaan responden.

3. *Privacy*

Privasi adalah hak individu untuk menjaga informasi pribadi dan kontrol atas bagaimana informasi tersebut dikumpulkan, digunakan, dan dibagikan. Dalam konteks penelitian dan pelayanan kesehatan, privasi peserta atau pasien adalah aspek yang sangat penting karena melibatkan informasi sensitif yang bisa mempengaruhi kehidupan mereka secara signifikan. Peneliti menjamin bahwa semua informasi yang dikumpulkan akan tetap pribadi dan tidak ada orang lain yang akan menyadarinya kecuali peneliti.

4. *Confidentiality*

Data partisipan disimpan dan dianalisis dengan cara yang mempertahankan anonimitas dan privasi individu. Secara umum, *confidentiality* adalah salah satu aspek kunci dalam menjaga integritas, kepercayaan, dan keamanan informasi di berbagai bidang kehidupan. Responden menerima jaminan bahwa informasi yang mereka kirimkan tidak akan mempengaruhi kesehatan atau keadaan pekerjaan mereka.

Peneliti menyimpan data dan menggunakannya semata-mata untuk melaporkan temuan setelah itu akan dihancurkan.

5. *Beneficence And Maleficence*

Responden harus mendapatkan perlakuan yang sama, peneliti harus menerima semua peserta penelitian, dan responden harus diperlakukan secara adil.