

BAB III

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini adalah perencanaan, pelaksanaan penelitian, pengolahan dan analisa data. Pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan desain pengisian instrument (kuesioner). Penelitian pengisian instrument (kuesioner) untuk mengisi puas atau tidaknya pelayanan keperawatan pada pasien yang terjadi dirumah sakit.

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan sebelum perencanaan akhir pengumpulan data yang akan digunakan peneliti untuk mengidentifikasi struktur dimana peneliti dilakukan (Nursalam, 2003). Desain yang digunakan peneliti yaitu deskriptif yang bertujuan mendiskripsikan peristiwa yang terjadi masa kini. Deskriptif peristiwa dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada data faktual (Nursalam, 2003)..

Pada penelitian ini akan melaporkan tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD. Dr. Hardjono.

3.2 Kerangka Kerja

Polulasi

Seluruh pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Mawar Dr. Hardjono Ponorogo pada tahun 2017 sebanyak 320 pasien



Sebagian pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Mawar sejumlah 48 pasien.



Gambar 3.1 Kerangka Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo.

3.3 Sampling Desain

3.3.1 Populasi

Menurut Arikunto (2006) populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang kuantitas dan karakteristik yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Harjono Ponorogo sebanyak 320 orang pada bulan Januari sampai Oktober.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat Aziz, 2009). Sedangkan menurut Notoadmodjo (2010) sampel adalah objek yang akan diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Harjono Ponorogo sebanyak 48 orang.

Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah :

- 1.) Bisa membaca dan menulis
- 2.) Pasien Rawat Inap minimal 3 x 24 jam
- 3.) Pasien mampu melakukan aktivitas dengan bantuan
- 4.) Pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan diruang Rawat Inap Mawar

3.5.3 Besar Sampel

Besar sampel adalah banyaknya anggota yang akan dijadikan sampel (Nursalam, 2013). Menurut Arikunto (2010) Jika besar populasi <100, maka besar sampel diambil semuanya, apabila populasi >100 makadiambil antara 10-20% atau 20-25% atau lebih dari jumlah populasi, maka besar sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$n = N \times 15\%$$

$$n = \text{besar sampel}$$

$$N = \text{jumlah populasi}$$

$$n = N \times 15\%$$

$$n = 320 \times 15\%$$

$$n = 48$$

Jadi sempel yang akan digunakan peneliti adalah 48 pasien

Dengan menggunakan Purposive sampling di dapatkan jumlah sampel sebanyak 48 pasien rawat inap.

3.5.4 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel agar memperoleh sampel benar sesuai dengan keseluruhan subyek penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara

memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam, 2014).

3.6 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala bentuk sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mendapatkan dan mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo.

3.7 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang berdasarkan karakteristik untuk diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik yang dapat diamati itulah merupakan definisi operasional. Dapat diamati artinya memungkinkan untuk melakukan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomenal (Nursalam, 2003).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo

Variabel	Definisi operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Nilai
Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan	.hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa pelayan keperawatan	1.)Keandalan (<i>reliability</i>) 2.)Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 3.)Jaminan (<i>assurance</i>) 4.)Empati atau kepedulian (<i>emphaty</i>) 5.)Bukti langsung atau berwujud (<i>tangibles</i>)	Kuesioner	Ordinal	Pertanyaan Pertanyaan SM = 4 M = 3 SM = 2 STM = 1 Cara Penilaian Puas: $T \geq MT$ Tidak Puas $\leq MT$

3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian

3.6.1 Waktu

Persiapan dan Penyusunan Proposal : 6 November 2017

Ujian Proposal : Maret 2018

Ujian KTI :

3.6.2 Lokasi

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo.

3.7 Pengumpulan Data dan Analisa data

3.7.1 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2003). Metode

pengumpulan data merupakan cara peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian (Hidayat, 2009).

1. Mengurus surat perizinan penelitian kepada Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Mengurus surat perizinan data awal kepada kepala Bangkesbang Kabupaten Ponorogo.
3. Mengurus surat perizinan penelitian kepada Direktur RSUD Dr. Hardjono Kabupaten Ponorogo.
4. Penulisan pengumpulan data dengan cara mendatangi RSUD Dr. Hardjono Ponorogo diruang Rawat Inap Mawar dan memberikan pertanyaan kepada calon responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.
5. Bila bersedia menjadi responden diperbolehkan untuk menandatangani persetujuan responden “ *Informed Consen* “ kemudian memberikan kuesoner kepada pasien BPJS satu persatu.
6. Responden mengisi daftar pertanyaan dengan arahan dan penjelasan peneliti dengan kuesoner yang diberikan dan jika kuesoner sudah di isi diberikan kepada peneliti.

3.7.2 Instrumen Pengumpulan data

Pengukuran kepuasan dilakukan menggunakan kuesoner. Menurut Sugiyono (2010 : 199) Kuesoner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya tersebut. Dalam hal ini

kuesoner yang digunakan adalah kuesoner tertutup responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan pada kuesoner baku (Nursalam, 2003). Sehingga sudah teruji secara validitas dan reliabilitas. Struktur kuesoner terdiri dari data umum yaitu nama (inisial), umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

3.8 Analisa Data

Setelah data terkumpul semua dari pengumpulan perlu diproses dan dianalisa secara sistematis supaya bisa terdeteksi.

Langkah langkah Analisa :

a. *Coding* (Pemberian Code).

Penelitian ini memberikan kode pada setiap subyek yang akan diteliti dengan kode angka dari setiap subyek yang ada. Dalam hal penelitian memberikan angka pada setiap lembar kuesoner yang dibagikan mulai dari angka 1 untuk kuesoner pertama sampai 95 responden.

b. *Skoring* (Pemberian Skor)

Skoring adalah memberikan nilai pada setiap kuesoner utamanya pada item item yang perlu diberi skor (Arikunto). Hal ini peneliti memberikan skor atau nilai terhadap responden , untuk pernyataan sangat puas (SM) : 4, Puas (M) : 3, Tidak Puas (TM) :2, dan sangat tidak puas (STM) : 1

c. *Tabulating* (Tabulasi)

Tabulasi adalah membuat tabel – tabel data, sesuai dengan tujuan peneliti peneliti menjumlah hasil dari semua skor subyek (Arikunto,

2010). Hal ini peneliti menghitung banyaknya frekuensi untuk setiap kategori jawaban dan menyusun distribusi frekuensi.

3.8.1 Data Demografi

Data umum karakteristik responden yang akan digunakan sebagai pertimbangan peneliti dalam menilai karakteristik responden.

Data yang akan dianalisa menggunakan rumus prosentase sebagai berikut :

$$P = \frac{\sum f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentase

N : Jumlah Populasi

$\sum f$: Frekuensi Jawaban

Kemudian pengolahan data diinterpretasikan dengan menggunakan skala: ordinal

100 % : Seluruhnya

76% - 99% : Hampir seluruhnya

51% - 75% : Sebagian besar

50% : Setengahnya

25% - 49 % : Hampir setengahnya

1% - 25% : Sebagian kecil

3.8.2 Data Khusus

Penelitian ini dilakukan dengan statistik yang diukur dengan skala likert atau skala berjenjang. Pengolahan dengan menggunakan skor

dengan pemberian nilai pada kategori pernyataan positif : skor 4 untuk sangat memuaskan (SM), Skor 4 untuk memuaskan (P), Skor 3 untuk tidak memuaskan (TM), dan skor 2 untuk sangat tidak memuaskan (STM) skor 1.

Cara memberikan interpretasi terhadap skor individu antara lain menggunakan skala likert yang dijumlahkan adalah membandingkan skor tersebut dengan rata – rata atau mean dimana responden termasuk devisi agar pembanding ini mempunyai arti haruslah ditanyakan dalam standar devisi salah satu skor standar yang digunakan adalah skor T yaitu :

$$T = 50 + 10 \left(\frac{x - \bar{X}}{S} \right)$$

x = Skor responden pada skala perilaku yang hendak dirubah menjadi T – skor

X= Mean skor kelompok

S=Deviasi standar kelompok

Rumus untuk simpangan baku:

$$S = \frac{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2}}{n}$$

Keterangan :

S : Simpangan Baku

x : Skor responden

\bar{x} : Nilai rata – rata kelompok

n : Jumlah sampel

$$MT = \frac{\sum T}{n} \quad (\text{Azwar, 2003})$$

Keterangan

MT = Means

T = Skor

n = Jumlah responden

Untuk mempermudah penilaian maka peneliti menginterpretasikan menjadi 2 kategori yaitu :

Puas \geq MT

Tidak Puas $<$ MT

3.9 Etika Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian ini peneliti mendapat rekomendasi dari Prodi D3 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Setelah mendapat persetujuan, peneliti mengadakan penelitian dengan menekankan masalah pada etika meliputi :

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Lembar persetujuan menjadi responden diberikan kepada subyek yang akan diteliti, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan riset dilakukan serta dampak yang mungkin terjadi selama dan sesudah pengumpulan data, jika subyek bersedia diteliti maka akan menandatangani lembar persetujuan tersebut. Sebelum pembagian kuesioner tersebut dilakukan lebih dahulu memberikan lembar persetujuan menjadi responden dengan terlebih dahulu membaca isi lembar tersebut. Pada penelitian ini sebanyak 99 responden mau

menandatangani lembar persetujuan menjadi responden dan tidak ada yang menolak atau mundur untuk mengisi angket penelitian.

2. *Anonimity (Tanpa nama)*

Informasi yang telah dikumpulkan dari subyek dijamin kerahasiannya. Peneliti tidak mencantumkan namanya dalam lembar pengumpulan data cukup memberikan kode masing – masing jawaban.

3. *Confidentiality (Kerahasiaan)*

Pada hal ini peneliti tidak memberikan informasi tentang identitas responden. Kerahasiaan informasi yang telah diperoleh dari subyek peneliti dijamin oleh peneliti hanya kelompok satu tertentu yang akan disahkan atau dilaporkan pada hasil peneliti.



