

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS diukur dari kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo.

Penelitian dibagi dalam tiga Tahap. Pertama adalah tahap persiapan alat ukur berupa kuisisioner dan cek list. Kedua adalah tahap pelaksanaan, yaitu validasi kuisisioner dan cek list, penyebaran kuisisioner dan wawancara dan pengisian cek list. Tahap akhir adalah pengumpulan data dan analisa data hasil pengisian kuisisioner untuk membuat kesimpulan hasil penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini ada pasien BPJS yang berobat ke Klinik Citra 6 Kota Probolinggo dalam 1 bulan. Total jumlah pasien yang berobat ke Klinik Citra 6 Kota Probolinggo berjumlah 780 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS yang datang berobat ke Klinik Citra 6 Kota Probolinggo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan jumlah populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui sehingga pengambilan sampel yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Nursalam, 2008) :

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

$$n = \frac{780}{1+780(0,10)^2}$$

$$n = \frac{780}{1+780(0,01)}$$

$$n = \frac{780}{7,81}$$

$$n = 99,8 \text{ sampel} = 100 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n : Sampel yang diinginkan

N : Jumlah populasi (jumlah pasien yang berobat selama 1 bulan)

e : Nilai Kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran karena ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel, yaitu 10 %)

Dari hasil perhitungan data diatas, maka dapat diketahui jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yaitu peserta

BPJS Kesehatan yang pernah merasakan pelayanan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo dengan kriteria sebagai berikut :

3.2.2.1 Kriteria Inklusi

Pasien dapat berkomunikasi dengan baik

Bersedia diwawancara dan mengisi kuesioner

Pasien yang berumur 15- 60 tahun

Bisa membaca dan menulis

Tidak dalam kondisi gangguan jiwa dan sehat

3.2.2.2 Kriteria Eksklusi

Pasien tidak bersedia mengisi kuesioner

Pasien dengan penyakit berat yang tidak mampu menjawab

3.3 Tehnik Sampling

Tehnik pengambilan sampel ini menggunakan tehnik *Simple Random Sampling* karena tehnik pengambilan sampel penelitian ini diambil secara acak yang sesuai dengan kriteria inklusi.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.4.1 Lokasi

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo Jalan Mastrip Gang Markisa Kota Probolinggo.

3.4.2 Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2019 selama 1 bulan.

3.5 Instrument Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk lembar kuisoner. Data dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan cara observasi secara langsung dan melakukan wawancara.

3.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel yang diteliti terdiri atas dua variabel, yaitu variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Pada definisi operasional variabel, dapat dijelaskan pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala
Kualitas Layanan Totalitas suatu produkyang bergantung padakemampuannyauntukmemuaskan kebutuhan(Kotler, 2013 :143)	Tangible	Hal-hal yang dapat dilihat, dan disentuh yang harus diwujudkan dalam fasilitas atau bentuk fisik klinik (Tjiptono,2006)	Kerapihan tenaga kesehatan Fasilitas klinik	Kuesioner	Nominal
	Empathy	keterlibatan petugas kesehatan dalam memahami kondisi pasien (Tjiptono,2006)	Keramahan dan kesopanan para petugas Kemampuan komunikasi oleh petugas	Kuesioner	Nominal
	Reliability	Pelayanan yang diberikan dengan konsisten sesuai yang dijanjikan secara tepat. (Tjiptono,2006)	Pemberian pelayanan yang cepat Kemudahan prosedur pelayanan	Kuesioner	Nominal
	Responsiveness	Kemampuan para petugas untuk memberikan pelayanan yangcepat (Tjiptono,2006)	Kecepatan waktu tunggu pendaftaran	Kuesioner	Nominal

			Daya tanggap para petugas klinik		
	Assurance	Jamianan pengetahuan, keterampilan, keramahan yang menimbulkan keyakinan pasien. (Tjiptono, 2006)	Keterampilan petugas yang berpedoman pada standar kompetensi	Kuesioner	Nominal

3.6 Pengumpulan Data

Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Survey terhadap lokasi
2. Penyebaran kuisisioner ke pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian
3. Pengisian kuisisioner oleh responden beserta wawancara langsung selama jangka waktu pengisian
4. Pengumpulan dan perhitungan kuisisioner
5. Analisa data

3.7 Analisis data

Data yang diperoleh dari jawaban responden selanjutnya di kelompokkan sesuai dengan variabel yang diteliti.

Jawaban responden diskor dengan cara sebagai berikut :

1. Sangat memuaskan nilainya 4
2. Memuaskan nilainya 3
3. Cukup memuaskan nilainya 2
4. Tidak memuaskan nilainya 1

Hasil jawaban responden yang telah diberi bobot dijumlahkan untuk menentukan prosentase tingkat kepuasan pasien BPJS yang berkunjung ke Klinik Citra 6 kota Probolinggo.

Setelah jawaban di beri nilai, hitung persentase hasil kuisioner dengan

$$\text{rumus: } \frac{\sum \text{ skor}}{\sum \text{ nilai total}} \times 100 \%$$

Hasil perhitungan presentase yang diperoleh nantinya akan digunakan kesimpulan dengan dikelompokkan menjadi 4 kriteria, yaitu :

1. Sangat puas : 76% - 100%
2. Puas : 56 % - 75%
3. Cukup puas : 40 % - 55 %
4. Tidak puas : < 40 % (*Arikunto, 1998*).

