

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yaitu sebagai sifat, atribut dari nilai, orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu satu sama lain yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan dicari kesimpulannya. Variabel juga berarti konsep dengan nilai yang berbeda (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo 2010). Variabel dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel independen atau sering disebut sebagai variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau nilainya menentukan variabel yang lain. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kepuasan pasien BPJS penerima bantuan iuran.

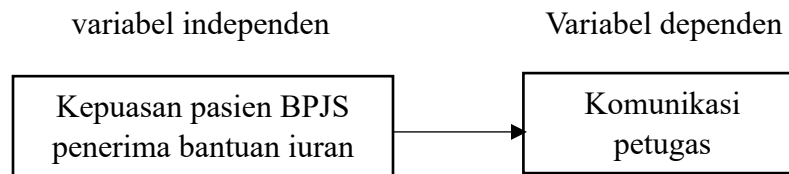
2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah komunikasi petugas.

B. Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep penelitian merupakan abstraksi dari suatu realitas agar dapat dikomunikasikan dan membentuk suatu teori yang menjelaskan keterkaitan antar variabel (baik variabel yang diteliti maupun yang tidak

diteliti). Kerangka konsep akan membantu peneliti menghubungkan hasil penemuan dengan teori (Nursalam 2015). Berdasarkan kajian terhadap kerangka teori, maka dapat disusun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Skema Kerangka Konsep

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Hipotesis merupakan pernyataan asumsi tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang diharapkan bisa menjawab suatu pertanyaan dalam penelitian. Setiap hipotesis terdiri atas suatu unit atau bagian dari permasalahan (Nursalam, 2015). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha : Ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS penerima bantuan iuran dengan komunikasi petugas puskesmas klambu.

Ho : Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien BPJS penerima bantuan iuran dengan komunikasi petugas puskesmas klambu.

D. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi *kuantitatif* digunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross-sectional* karena analitik adalah penelitian yang menekankan adanya hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. *Cross-sectional* adalah penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan satu titik waktu (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo 2010). Dengan cara mencari variabel independen terlebih dahulu dilanjutkan dependen

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan subjek (misalnya manusia; klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam 2015). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien BPJS penerima bantuan iuran (PBI) yang menggunakan layanan Kesehatan Puskesmas Klambu yang berjumlah 11.642.

2. Sampel

a. Besar sampel

Sampel merupakan bagian populasi terjangkau yang dapat digunakan sebagai subjek dalam penelitian melalui sampling (Nursalam 2015). Sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Sampel ditentukan dengan cara mengambil responden yang memenuhi kriteria

inklusi dan eksklusi secara accidental. Pengambilan sampel mengacu pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang ditentukan oleh peneliti.

Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah :

1. Pasien yang bersedia menjadi responden
2. Pasien BPJS penerima bantuan iuran (PBI) yang dapat berkomunikasi dengan baik

b. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana peneliti mengambil pasien yang tersedia saat penelitian berlangsung sesuai dengan konteks (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo 2010). Dengan jumlah sampel yang telah ditentukan yaitu :

$$\frac{n}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : populasi

d^2 : batas ketelitian yang diinginkan

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Klambu dimulai pada bulan april 2025

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik yang dapat diamati atau diukur itulah yang merupakan fungsi definisi operasional dapat diamati artinya memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena yang kemudian dapat diulang lagi oleh orang lain (Nursalam 2015). Definisi operasional dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi operasional	Cara ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Variabel independen : Kepuasan pasien BPJS PBI	Tingkat kepuasan pasien yang terdaftar dalam BPJS PBI terhadap layanan kesehatan yang diterima meliputi, Kesopanan petugas, Kecepatan layanan, Kesesuaian harapan dengan hasil layanan, Kesesuaian harapan dengan hasil layanan dan Kenyamanan fasilitas	Kuesioner	Likert - Sangat buruk (1) skor 1 - Buruk (2) skor 2 - Baik (3) skor 3 - Sangat baik (4) skor 4	Ordinal
Variabel dependen : Komunikasi petugas	Cara petugas kesehatan berinteraksi secara verbal dan non-verbal dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pasien meliputi, Kejelasan informasi, Kesiediaan mendengarkan keluhan pasien dan Kesiediaan mendengarkan keluhan pasien	Kuesioner	Likert - Sangat buruk (1) skor 1 - Buruk (2) skor 2 - Baik (3) skor 3 - Sangat baik (4) skor 4	Ordinal

G. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam 2015). Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

1. Pengumpulan data primer

Sumber primer yaitu sumber data langsung kepada pengumpul data yang memberikan data. Dalam penelitian ini, sumber data yang didapatkan yaitu dengan membagikan kuesioner pada pasien. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tau apa yang diharapkan dari responden dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo 2010).

2. Pengumpulan data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data yang didapatkan dari catatan, buku, majalah, artikel, buku-buku sebagai teori dan sebagainya. Selain itu data sekunder diperoleh dari bagian tata usaha, data tersebut tentang jumlah kepuasan pasien BPJS terhadap komunikasi petugas di Puskesmas Klambu

3. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan Langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Membuat surat persetujuan pembimbing I dan II guna memohon izin mengambil data awal penelitian kepada Kaprodi SI Keperawatan Universitas An Nuur
 - b. Melakukan pencarian data studi pendahuluan
 - c. Meminta izin penelitian kepada kepala Puskesmas Klambu
 - d. Mengidentifikasi responden berdasarkan kriteria yang ditetapkan
 - e. Peneliti menjelaskan tujuan serta manfaat penelitian
 - f. Peneliti memilih rekan yang akan membantu dalam penelitian tugasnya yaitu sebagai dokumentasi.
 - g. Sebelum melakukan penelitian, peneliti menjelaskan tujuan, manfaat penelitian serta memberikan lembar persetujuan menjadi responden (*inform consent*) dan peneliti menjamin kerahasiaan responden.
 - h. Asisten peneliti menyiapkan kuesioner serta membagikan kuesioner kepada responden
 - i. Peneliti meminta responden untuk mengisi lembar kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap komunikasi petugas
 - j. Peneliti memeriksa kelengkapan kuesioner yang telah diisi
 - k. Data yang diperoleh dikumpulkan untuk dianalisa
4. Asisten Peneliti

Asisten peneliti bertugas untuk membantu peneliti selama penelitian. Asisten peneliti diambil dari rekan seangkatan dari S1 keperawatan yang sesuai kriteria. Tugasnya membagikan kuesioner kepada responden dan mengumpulkan kembali kuesioner serta mengecek isi kuesioner.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah (Nursalam 2015). Instrumen dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner mengumpulkan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis. Pertanyaan yang diajukan dapat juga dibedakan menjadi pertanyaan terstruktur, peneliti hanya menjawab sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan dan tidak terstruktur, yaitu subjek menjawab secara bebas tentang sejumlah pertanyaan yang diajukan secara terbuka oleh peneliti. Pertanyaan dapat diajukan secara langsung kepada subjek atau disampaikan secara lisan oleh peneliti dari pertanyaan yang sudah tertulis (Nursalam 2015). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan, yang meliputi :

1. Kuesioner

Kuesioner yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah kuesioner tentang kepuasan pasien BPJS, dan komunikasi petugas. Lembar kuesioner dalam penelitian ini meliputi :

a. Kuesioner A

Data demografi responden yang terdiri atas nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Kuesioner berupa check list (√).

Tabel 3.2 Data Demografi Responden

Aspek identitas responden	Pertanyaan
No. Responden	A1, A2, A3,A4, A5

b. Kuesioner B

Kuesioner B digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap komunikasi petugas. Kuesioner menggunakan skala Ordinal dengan jumlah pertanyaan 15 pertanyaan dengan penilaian dalam kuesioner B sebagai berikut :

- Sangat buruk (1) diberi skor 1
- Buruk (2) diberi skor 2
- Baik (3) diberi skor 3
- Sangat baik (4) diberi skor 4

Tabel 3.3 Kisi-kisi Soal

Indicator	Nomor soal	Jumlah soal
Bagaimana komunikasi petugas	1,2,3,4,5	5

Apakah pelayanan sesuai harapan	6,7,8,9,10	5
Apakah tenaga medis memberikan informasi yang cukup	11,12,13,14,15	5
Total soal		15

I. Uji Instrumen

Data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan reabilitas terlebih dahulu yang bertujuan agar data yang diperoleh tersebut benar-benar andal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan (Nursalam 2015).

1. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran dan pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam 2015). Uji validitas yang dilakukan peneliti pada penelitian ini dilakukan pada kuesioner kepuasan pasien BPJS penerima bantuan iuran . Uji validitas dengan menggunakan teknik korelasi product moment dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Gambar 3.3 Rumus Product Moment Pearson

Keterangan :

r : koefisien setiap item dengan skor total

n : jumlah responden

x : nilai setiap pertanyaan

y : skor total

interpretasi hasil pengujian berdasarkan hasil signifikasi pertanyaan. Dimana nilai p 0,05 maka menunjukkan pengujian tidak valid. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji validitas di pasien rawat inap Puskesmas Klambu dengan jumlah responden 15.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati sama-sama memegang peranan yang penting dalam waktu yang bersamaan. Perlu diperhatikan bahwa reliabel belum tentu akurat (Nursalam 2015). Uji reliabilitas pada kuesioner komunikasi petugas terhadap pasien BPJS penerima bantuan iuran dengan menggunakan rumus koefisien Alpha (Cronbach's Alpha) sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum st^2}{st^2} \right]$$

Gambar 3.4 Koefisien Alpha (Cronbach's Alpha)

Keterangan :

a : Koefisien setiap item dengan stok total

k : Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum st^2$: jumlah varian butir

st^2 : variabel total

Angket atau kuesioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha minimal 0,7. Sehingga untuk mengetahui sebuah angket dikatakan reliable atau tidak dapat dilihat besarnya nilai alpha. Jika hasil uji $>0,7$ maka dapat dikatakan jika kuesioner tersebut reliable.

J. Pengolahan Data

Menurut (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo 2010) pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Editing (Penyutihan data)

Editing adalah suatu proses pemeriksaan lembar observasi atau kuesioner yang telah diisi oleh responden. Komponen yang diperiksa meliputi kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, dan kebenaran perhitungan skor. Pada penelitian ini proses editing dilakukan oleh peneliti dengan cara memeriksa lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden.

2. Coding (pengkodean)

Coding adalah suatu proses pengklarifikasian jawaban dari responden sesuai dengan kategori. Peneliti memberikan kode tertentu pada jawaban

responden dalam bentuk huruf atau angka sehingga memudahkan dalam menganalisis data. Pemberian kode dalam penelitian ini berdasarkan karakteristik responden pada variabel dependen meliputi:

a. Jenis kelamin

1) Laki-laki = 1

2) Perempuan = 2

3. Entry Data (Memasukan Data)

Entry data adalah kegiatan memasukan data ke komputer dengan menggunakan aplikasi program komputerisasi(Prof. Dr.Soekidjo Notoatmodjo 2010). Data yang dimasukkan berupa karakteristik responden dan data hasil penelitian pengetahuan yang terdapat dalam lembar kuesioner dan yang telah di coding.

4. Cleaning

Cleaning merupakan teknik pembersihan data, dengan cara melihat benar atau tidak variabel tersebut. Data yang sudah dimasukkan harus diperiksa kembali untuk memastikan tidak ada yang belum di entry. Hasil dari teknik pembersihan data ini untuk mengetahui bahwa tidak ada kesalahan sehingga keseluruhan data dapat digunakan. Tujuan cleaning dalam penelitian ini adalah untuk menghindari kesalahan dari data yang sudah ada dimasukkan ke dalam program komputerisasi agar proses analisa data mendapatkan hasil yang benar.

K. Analisa Data

Analisa data merupakan salah satu kegiatan penting dalam prosedur kerja penelitian ilmiah. Kualitas hasil penelitian ilmiah, selain ditentukan oleh akurasi data yang dikumpulkan, juga ditentukan oleh kesesuaian teknik analisa data yang digunakan (Nursalam 2015). Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisa Univariat

Analisa univariat merupakan analisa yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo 2010). Analisa univariat berfungsi untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel. Untuk bentuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata, median dan standar deviasi. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel. Misalnya distribusi frekuensi responden berdasarkan: umur, jenis, kelamin, tingkat pendidikan, dan sebagainya (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo 2010). Analisa univariat dalam penelitian ini meliputi identitas responden, Tingkat kepuasan, dan komunikasi petugas.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat berfungsi untuk mengetahui hubungan antar variabel

a. Uji chi-square

Pengujian ini digunakan untuk menguji dua variabel apakah ada hubungan atau tidak dengan jenis data ordinal. Dalam penelitian ini, uji chi-square digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kepuasan pasien BPJS (PBI) penerima bantuan iuran terhadap komunikasi petugas.

L. Etika Penelitian

Etika penelitian adalah perlindungan hak-hak objek penelitian dan sebagai seperangkat aturan dan prinsip-prinsip etik yang disepakati bersama antara peneliti dan partisipan penelitian (Nursalam 2015). Prinsip etika dalam penelitian :

1. Prinsip manfaat

a. Bebas dari penderitaan

Penelitian harus dilaksanakan tanpa mengakibatkan penderitaan kepada subjek, khususnya jika menggunakan tindakan khusus.

b. Bebas dari eksploitasi

Partisipasi subjek dalam penelitian, harus dihindarkan dari keadaan yang tidak menguntungkan. Subjek harus diyakinkan bahwa partisipasinya dalam penelitian atau informasi yang telah diberikan, tidak akan dipergunakan dalam hal-hal yang dapat merugikan subjek dalam bentuk apa pun.

c. Resiko (benefits ratio)

Peneliti harus hati-hati mempertimbangkan risiko dan keuntungan yang akan berakibat kepada subjek pada setiap tindakan.

2. Prinsip menghargai hak asasi manusia (respect human dignity)

a. Hak untuk ikut/tidak menjadi responden (right to self determination)

Subjek harus diperlakukan secara manusiawi. Subjek mempunyai hak memutuskan apakah mereka bersedia menjadi subjek ataupun tidak, tanpa adanya sangsi apa pun atau akan berakibat terhadap kesembuhannya, jika mereka seorang klien.

b. Hak untuk mendapatkan jaminan dari perlakuan yang diberikan (right to full disclosure) Seorang peneliti harus memberikan penjelasan secara rinci serta bertanggung jawab jika ada sesuatu yang terjadi kepada subjek.

c. *Informed consent*

Subjek harus mendapatkan informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, mempunyai hak untuk bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. Pada informed consent juga perlu dicantumkan bahwa data yang diperoleh hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu.

3. Prinsip keadilan (right to justice)

a. Hak untuk mendapatkan pengobatan yang adil (right in fair treatment)

Subjek harus diperlakukan secara adil baik sebelum, selama dan

sesudah keikutsertaannya dalam penelitian tanpa adanya diskriminasi apabila ternyata mereka tidak bersedia atau dikeluarkan dari penelitian

b. Hak dijaga kerahasiaannya (right to privacy)

Subjek mempunyai hak untuk meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan, untuk itu perlu adanya tanpa nama (anonymity) dan rahasia (confidentiality).