

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode *purposive* sampling. Data di ambil secara kuantitatif menggunakan kuesioner dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan kemudian dilakukan wawancara.

B. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien rawat jalan peserta BPJS kelas 1, 2, dan 3 yang menebus resep di Puskesmas Rawat Inap Kedaton
- 2) Bersedia menjadi responden.

b. Kriteria Eksklusi :

Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi dan pasien berkebutuhan khusus.

C. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling yaitu sampel berdasarkan pertimbangan dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel yang di ambil harus memenuhi kriteria inklusi dan yang termasuk kriteria eksklusi tidak dimasukkan dalam sampel penelitian (Simajuntak, 2019).

D. Besar Sampel

Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

Rumus Slovin

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

(e²) = Tingkat kesalahan

Perhitungan sampel pasien BPJS adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2.400}{1 + 2.400(0,1^2)}$$

$$n = \frac{2.400}{1 + 2.400(0,01^2)}$$

$$n = 96$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang digunakan peneliti adalah 96 orang. Dalam penelitian ini, penulis akan meminta pasien yang sedang memakai BPJS Kesehatan dalam melakukan transaksi pengambilan obat di apotek puskesmas rawat inap kedaton bandar lampung sebagai responden untuk mengisi kuisisioner yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden karena 96 responden dianggap sudah mewakili keseluruhan dari populasi.

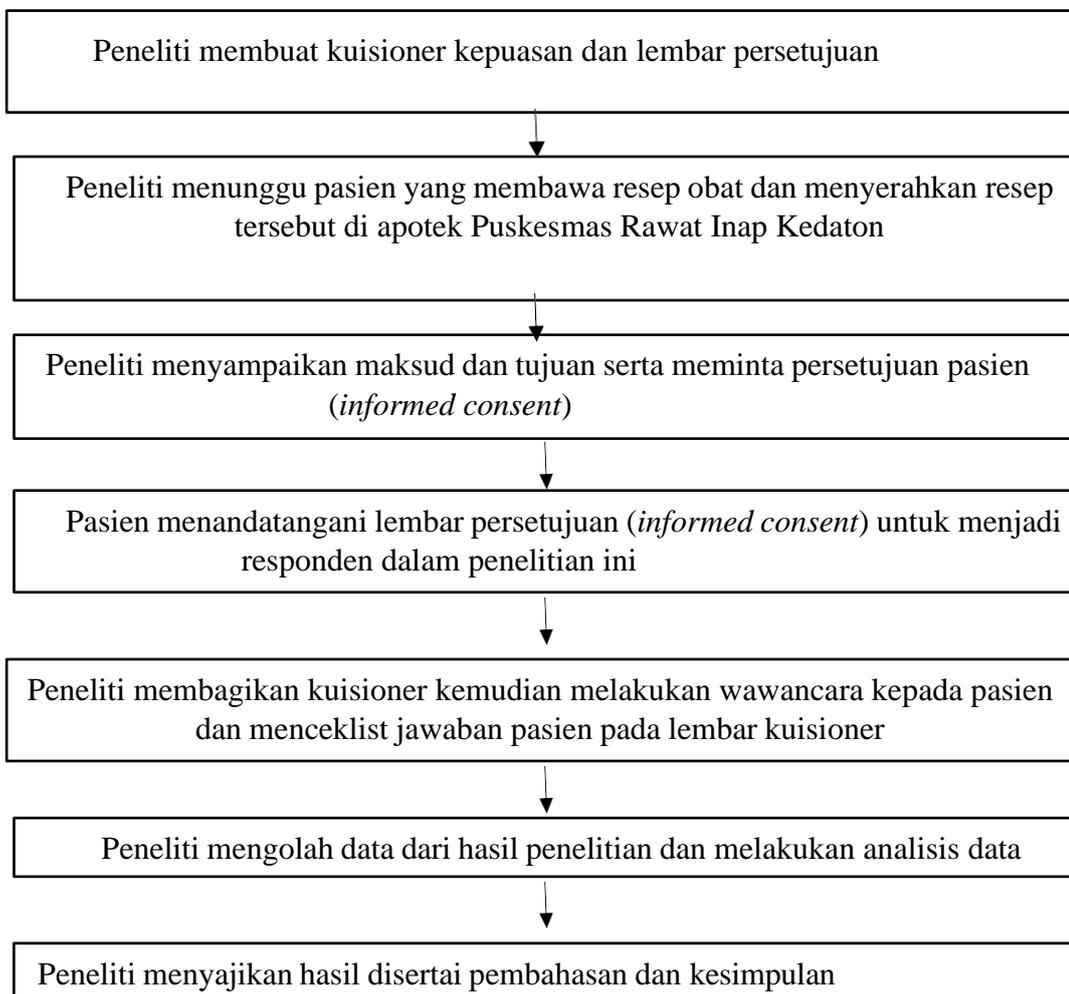
E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Jl. Teuku Umar No.62, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung.
2. Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2024, penelitian dilakukan dengan kuisisioner.

F. Pengumpulan Data

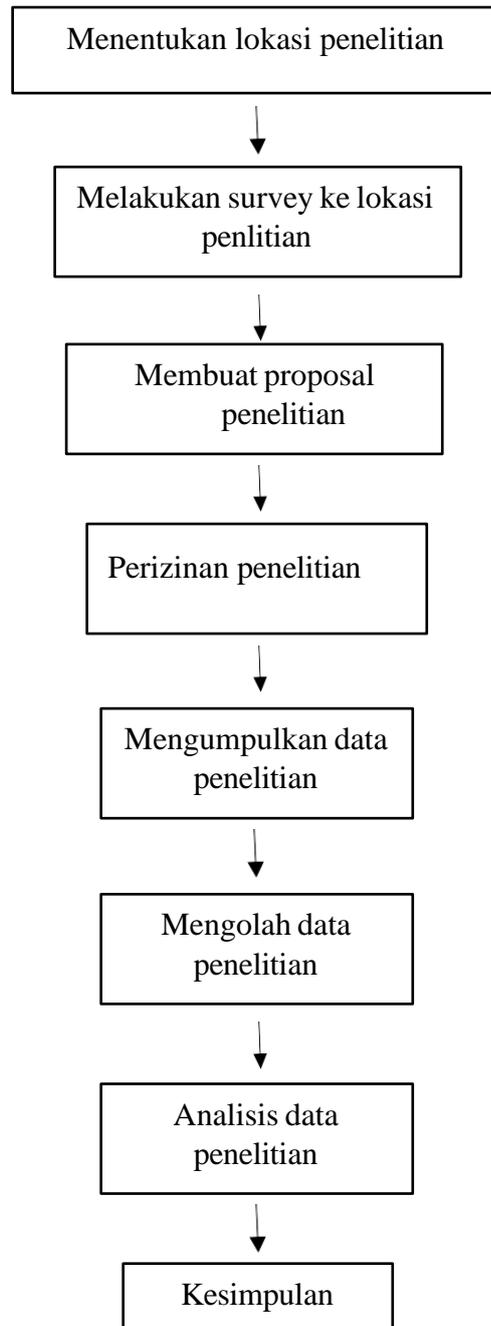
Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer pengambilan data primer dilakukan melalui *survey* kepuasan pasien menggunakan metode *servqual* dengan 5 dimensi yaitu aspek kehandalan (*reability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*), aspek simpati (*empathy*), aspek bukti fisik (*tangibles*) dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Teknik wawancara menggunakan instrument kuisisioner.

1. Prosedur Kerja Penelitian



Gambar 3.1 Prosedur Kerja Penelitian

2. Alur Penelitian



Gambar 3.2 Alur Penelitian

G. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Editing

pengecekan Kembali data yang diperoleh dari hasil pengamatan. Pengecekan dilakukan pada semua lembar kuesioner dengan memeriksa kelengkapan data untuk proses lebih lanjut (Notoadmodjo, 2012:176).

b. Coding

Setelah pengeditan data, dilakukan pengkodean yakni merubah bentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan yang dimaksudkan untuk memudahkandalammelakukan analisis. Seperti data penilaian kepuasan yaitu SS = Sangat Setuju dan R = Ragu-Ragu (Notoadmodjo, 2012:176).

c. Entrying

Data data yang telah selesai di *editing* dan *coding* selanjutnya dimasukkan kedalam program computer untuk untuk di analisis. Data dimasukkan kedalam program computer pengelola tabel dan data disesuaikan dengan kode yang sudah diberikan untuk masing-masing pertanyaan lalu dianalisis untuk mendapatkan presentase (Notoadmodjo, 2012:176).

d. Tabulasi

Setelah data dianalisis, hasil yang diperoleh dibuat dalam bentuk tabel dan grafik. Data pada program computer pengolah tabel dan data dibuat dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan disajikan dalam bentuk grafik agar lebih mudah dalam pemahaman (Notoadmodjo, 2012:176).

2. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan, dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan uji statistic ini dapat di lihat apakah ada hubungan yang bermakna dengan Tingkat kepuasan yang di tunjukkan melalui parameter-parameter Tingkat kepuasan yaitu kehandalan, responsibilitas, keyakinan, empati, dan bukti fisikapakah berhubungan dengan karakteristik pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung. Data disajikan dalam bentuk narasi dan tabel.

a. Analisis Univariant

Analisis univariant digunakan untuk mendeskripsi data yang dilakukan pada tiap variable dari hasil penelitian. Data disajikan dalam table distribusi dan frekuensi.

H. Aspek Pengukuran

Beberapa pertanyaan akan ditanyakan melalui wawancara kepada para responden dengan menggunakan alat ukur berupa kuisisioner. Pertanyaan untuk mengetahui karakteristik responden terhadap pelayanan di apotek Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung.

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis dengan memberikan bobot padamasing-masing pertanyaan dengan skala Lickert yang merupakan variable jenis kategori yang memiliki tingkatan dan skala Lickert menggambarkan urutan saja dan Tingkat kepuasan diperoleh dengan cara membandingkan bobot kenyataan dan harapan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Puskesmas Rawart Inap Kedaton Bandar Lampung, kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien dan hasil yang diperoleh disimpulkan dengan rentang skala indeks kepuasan .

Tabel 3.1
Penilaian Skor Skala Likert Kepuasa dan Harapan

| Penilaian | Skor |
|-------------|------|
| Sangat puas | 5 |
| Puas | 4 |
| Cukup puas | 3 |
| Kurang puas | 2 |
| Tidak puas | 1 |

1. Tingkat Kepuasan Pasien

Rata-rata harapan dan kinerja yang didapatkan kemudian dibandingkan untuk mengetahui persentase kepuasan dari pasien (Sugiyono,2010):

- a. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 81% - 100% masuk dalam kriteria sangat puas.
- b. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 61% - 80% masuk dalam kriteria puas.

- c. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 41% - 60% masuk dalam kriteria cukup puas.
- d. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 21% - 40% masuk dalam kriteria kurang puas.
- e. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 0% - 20% masuk dalam kriteria tidak puas.

Dapat dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono 2010 dalam Maharani 2019):

Tingkat kepuasan pasien = Jumlah skor perolehan / Jumlah skor maksimal X 100%