

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup keilmuan penelitian ini mencakup bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di dua jenis FKTP meliputi praktek dokter mandiri dan klinik swasta yang berada di Kota Semarang khususnya Kecamatan Tembalang. Pengambilan data dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2016.

3.3 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *observasional*. Pada studi *observasional*, peneliti tidak melakukan intervensi terhadap subjek penelitian. Dilihat dari analisis hubungan antar variabel, penelitian ini termasuk dalam penelitian analitik. Desain penelitian yang digunakan adalah metode *cross sectional*, karena pengambilan data hanya dilakukan satu kali dalam satu waktu.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi target

Populasi target dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang berobat di praktik dokter mandiri atau klinik swasta.

3.4.2 Populasi terjangkau

Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang berobat di praktik dokter mandiri atau klinik swasta di Kecamatan Tembalang.

3.4.3 Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di klinik swasta atau praktek dokter mandiri di Kecamatan Tembalang yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak kriteria eksklusi.

3.4.3.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi penelitian ini adalah :

- Telah mendapatkan minimal 2 kali pelayanan dari praktek dokter mandiri atau klinik swasta.
- Usia antara 18 – 60 tahun.

3.4.3.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi penelitian ini adalah :

- Memiliki hubungan dekat dengan dokter di praktek dokter mandiri dan klinik swasta.
- Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.

3.4.3.3 Cara Sampling

Cara pemilihan sampel dilakukan dengan *probability sampling*, dengan menggunakan teknik *cluster random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap sampling unit (individu), dimana sampling unitnya berada dalam satu kelompok (cluster).

3.4.3.4 Besar Sampel

Penentuan besar sampel pada penelitian ini menggunakan rumus uji hipotesis beda proporsi pada dua kelompok independen dengan rumus Besar sampel sebagai berikut²⁰ :

$$n = \frac{\{Z_{1-\alpha/2}\sqrt{2P(1-P)} + Z_{1-\beta}\sqrt{P_1(1-P_1) + P_2(1-P_2)}\}^2}{(P_1 - P_2)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel pada 1 kelompok

$Z_{1-\alpha/2}$ = standar deviasi untuk 1,96 dengan koefisien level 95%

$Z_{1-\beta}$ = power penelitian (80%)

- P1 = Proporsi kepuasan pasien yang menerima pelayanan primer di faskes swasta (75 %)
- P2 = Proporsi kepuasan pasien yang menerima pelayanan primer di populasi (53 %) (Prastiwi & Ayubi, 2008)
- P = $\frac{1}{2} (P1+P2) = \frac{1}{2} (0,75 + 0,53) = 0,64$

Sehingga perhitungan besar sampel menjadi :

$$n = \frac{\{1,96\sqrt{[2 \times 0,64(1 - 0,64)]} + 0,8\sqrt{0,75(1 - 0,75) + 0,53(1 - 0,53)}\}^2}{(0,75 - 0,53)^2}$$

$$n = 74 \text{ sampel}$$

Besar sampel minimal untuk 1 kelompok dari perhitungan rumus di atas sebanyak 74 responden sehingga total besar sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 148 orang. Namun digenapkan menjadi 160 orang.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Bebas

Variabel bebas pada penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan praktek dokter mandiri dan klinik swasta.

3.5.2 Variabel Tergantung

Variabel tergantung pada pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien BPJS dinilai dari lima dimensi mutu (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati).

3.6 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Pengukuran	Skala
Reliability (Kehandalan)	Kehandalan pelayanan. Kemampuan petugas dokter didalam memberikan pelayanan yang optimal dan akurat sesuai dengan janji, yang meliputi kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan.	Wawancara dengan kuisisioner	Nominal Dinilai dengan membandingkan antara total skor pertanyaan “yang didapat/dirasakan” dengan total skor pertanyaan “harapan”
Responsiveness (Daya Tanggap)	Daya tanggap pelayanan. Kemampuan petugas dokter untuk memberikan pelayanan dan merespon kebutuhan atau keinginan pasien dengan segera, yang meliputi kecepatan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.	Wawancara dengan kuisisioner	Nominal Dinilai dengan membandingkan antara total skor pertanyaan “yang didapat/dirasakan” dengan total skor pertanyaan “harapan”

Assurance (Jaminan)	Jaminan pelayanan. Adanya jaminan pelayanan dokter yang akan diterima oleh pasien, meliputi kesesuaian pengetahuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar dan adanya jaminan biaya dalam pelayanan.	Wawancara dengan kuisisioner	Nominal Dinilai dengan membandingkan antara total skor pertanyaan “yang didapat/dirasakan” dengan total skor pertanyaan “harapan”
Empathy (Empati)	Empati dan pengertian petugas terhadap keluhan pasien serta kesabaran yang ditunjukkan petugas selama memberikan pelayanan.	Wawancara dengan kuisisioner	Nominal Dinilai dengan membandingkan antara total skor pertanyaan “yang didapat/dirasakan” dengan total skor pertanyaan “harapan”
Tangibel (Bukti Langsung)	Penampilan pelayanan. Merupakan kenyataan yang dialami dan dirasakan oleh pasien terhadap kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan di tempat pelayanan praktik dokter mandiri dan klinik swasta serta tersedianya alat periksa yang siap pakai dan lengkap sesuai kebutuhan.	Wawancara dengan kuisisioner	Nominal Dinilai dengan membandingkan antara total skor pertanyaan “yang didapat/dirasakan” dengan total skor pertanyaan “harapan”

3.7 Pengumpulan Data

3.7.1 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pertanyaan terstruktur untuk mengukur masing-masing variabel yang diteliti mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

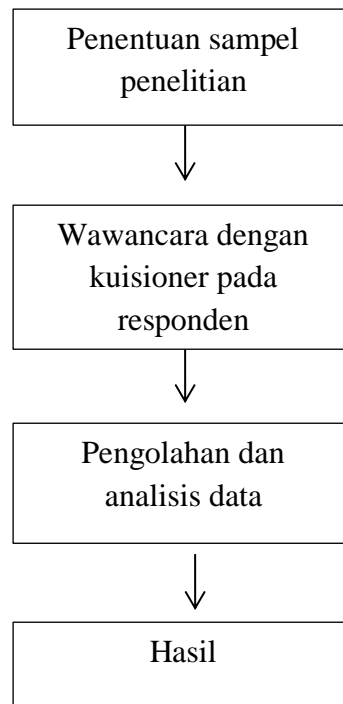
3.7.2 Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer yang dikumpulkan meliputi hasil wawancara terhadap responden meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

3.7.3 Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dari pengurusan ijin dan administrasi lainnya yang dibutuhkan. Pengumpulan data primer dilakukan oleh peneliti terhadap responden dengan melakukan wawancara menggunakan kuisisioner yang telah dibuat sebelumnya. Jika diperlukan, akan dilakukan indeep interview untuk memperoleh data kualitatif.

3.8 Alur Penelitian



3.9 Analisis Data

Persiapan analisis data akan dilakukan beberapa tahap meliputi:

- data cleaning (data yang diperoleh, dikumpulkan untuk dilakukan pembersihan data, untuk mengkoreksi data yang salah).
- Editing (meneliti kelengkapan pengisian)
- Coding (jawaban responden diklasifikasi menurut macamnya, kemudian diisi kode tertentu untuk menandai masing-masing jawaban).
- Tabulasi yaitu mengelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian
- Penetapan skor.

Perhitungan tingkat kepuasan akan dianalisis dengan menggunakan IPA atau analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah²¹

$$\text{Tingkat kepuasan} = \frac{\text{Skor penilaian pengalaman}}{\text{Skor penilaian harapan}} \times 100\%$$

Menentukan rata-rata skor masing-masing sub-item harapan dan pengalaman dengan rumus berikut ini.

$$\text{Rata – rata skor sub item} = \frac{\text{Total skor sub item}}{\text{Jumlah skor sub item}}$$

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien (perdimensi mutu dan total) pada praktek dokter mandiri dan klinik swasta dianalisis dengan dengan uji statistic chi square dengan nilai expected <5 dilakukan dengan Fisher's exact test.²¹

Analisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan di uji menggunakan chi-square, dengan nilai expected <5 dilakukan dengan Fisher's exact tes. Bila tabel 2xk dan tidak memenuhi uji chi square maka dilakukan uji Kolmogorov smirnov.

3.10 Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan mengajukan *ethical clearance* dari Komisi Etik Penelitian Kedokteran dan Kesehatan (KEPK)

