

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif yang bersifat analitik dengan desain *cross sectional*. Desain *cross sectional* dilakukan untuk mempelajari dan mengetahui hubungan antara faktor risiko yang terjadi dimana apakah terdapat hubungan atau pengaruh. Adapun pengambilan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner pada saat dilaksanakan penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi di dalam penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Jalan Prof H.M Yamin, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan dimulai pada Maret - April Tahun 2023

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi yaitu keseluruhan individu yang dapat dijadikan objek dan memenuhi syarat serta kriteria dan berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS yang berada di Labuhan Batu Selatan dan peserta yang datang langsung menggunakan pelayanan kesehatan dengan BPJS di Rumah Sakit Umum Kota Pinang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah objek yang memiliki karakteristik yang sesuai untuk diteliti dan dapat mewakili seluruh populasi. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow di dalam penghitungan jumlah sampel minimal karena jumlah populasi yang belum diketahui. Berikut merupakan rumus (Lameshow et al., 1997) :

$$\frac{\left[Z_{(1-\alpha/2)}\sqrt{P_0(1-P_0)} + Z_{(1-\beta)}\sqrt{P_\alpha(1-P_\alpha)} \right]^2}{(P_\alpha - P_0)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

$Z_{1-\alpha/2}$ = Nilai pada α sebesar 5% dengan nilai sebesar 1,96

$Z_{(1-\beta)}$ = Nilai persen kepercayaan untuk $\beta = 80\%$ sebesar = 0,84

P_0 = Proporsi kunjungan pasien terdahulu sebesar 0,657 (R Kiki, 2019)

P_α = perkiraan kunjungan pasien yang diteliti 0,5

$P_\alpha - P_0$ = Selisih proporsi yang bermakna

Dengan menggunakan rumus tersebut didapatkan besar sampel minimal adalah 122 sampel.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu teknik tidak adanya peluang atau kesempatan yang sama yang diberikan kepada populasi yang dijadikan sampel.

Penelitian menggunakan *Non Probability Sampling* dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Oleh karena itu peneliti telah menentukan sampel yang dipilih dengan sengaja di dalam penelitian harus memenuhi Kriteria Inklusi :

1. Pasien pernah menggunakan pelayanan kesehatan rawat jalan.
2. Pasien memiliki kesadaran untuk bisa berkomunikasi dengan baik.
3. Pasien mengakses pelayanan kesehatan dengan Kepesertaan BPJS
4. Pasien bukan salah satu pegawai atau tenaga kesehatan di rumah sakit
5. Pasien harus memiliki usia 17 tahun ke atas .
6. Pasien harus mampu menulis atau menjawab pertanyaan dari peneliti.
7. Pasien memiliki kesediaan untuk menjadi responden dan memberi tanda tangan pada lembar *inform consent*.

Kriteria Eksklusi

1. Pasien menggunakan pelayanan rawat inap
2. Pasien rawat jalan yang wajib kontrol
3. Pasien Umum (tidak menggunakan asuransi).

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) yaitu variabel yang mempengaruhi adanya variabel bebas (Sugiyono P.D, 2017). Adapun variabel dependen adalah loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

3.4.2 Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat atau menjadi penyebab adanya perubahan (Sugiyono P.D, 2017). Variabel independen pada penelitian adalah faktor pengaruh kualitas pelayanan kesehatan yaitu kompetensi teknis (*Technical competence*), akses pelayanan (*accses to service*), efektivitas (*effectiveness*), hubungan antar individu (*interpersonal relation*), efisien (*effeciency*), kesinambungan (*continuity*), keamanan (*safety*), fasilitas pendukung (*amenities*) pada pelayanan kesehatan.



3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Jenis Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kompetensi Teknis (<i>Technical Competence</i>)	Suatu bentuk atau tampilan dari kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Kompetensi teknis terdiri dari 2 item pertanyaan dengan total skor terendah 2 dan tertinggi 16	Interval
Akses Pelayanan (<i>Accses To Servis</i>)	Kemampuan dalam mengakses pelayanan kesehatan baik dari aspek ekonomi, sosial dan jarak atau lokasi tempat pelayanan kesehatan.	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Akses pelayanan terdiri dari 3 item pertanyaan dengan total skor terendah 6 dan tertinggi 25	Interval
Efektivitas (<i>Effectiveness</i>),	Perilaku merespon tindakan terkait pelayanan dengan tanggap atau cepat	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Efektivitas pelayanan terdiri dari 4 item pertanyaan dengan total skor terendah 11 dan tertinggi 29	Interval
Hubungan Antar Individu (<i>Interpersonal Relations</i>)	Hubungan atau perhatian yang terjalin pada petugas pelayanan dan pasien	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Hubungan antar individu pelayanan terdiri dari 4 item pertanyaan dengan total skor terendah 9 dan tertinggi 36	Interval

Jenis Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Berkelanjutan (<i>Continuity</i>)	Pelayanan berkelanjutan yaitu adanya upaya ajakan untuk menggunkan pelayanan bisa melalui meida elektronik.	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Berkelanjutan terrdiri dari 3 item pertanyaan dengan total skor terendah 3 dan tertinggi 10	Interval
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Perlakuan atau kemudahan administrasi untuk proses pelayanan kesehatan	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Efisiensi pelayanan terdiir dari 3 item pertanyaan dengan total skor terendah 3 dan tertinggi 22	Interval
Keamanan (<i>Safety</i>)	Tersedianya tempat dan rasa aman pasien di dalam pelayanan	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Keamanan pelayanan terdiir dari 3 item pertanyaan dengan total skor terendah 3 dan tertinggi 17	Interval
Fasilitas Pendukung (<i>Amenities</i>) Loyalitas (<i>Loyalty</i>)	Fasilitas yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan kesehatan.	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	Fasilitas pendukung pelayanan terdiri dari 5 item pertanyaan dengan total skor terendah 5 dan tertinggi 50	Interval
Loyalitas Pasien	Bentuk dari kesetiaan pasien terhadap pelayanan kesehatan	Kuesioner dari (Risnakes RI, 2017)	terdiri dari 2 item pertanyaan dengan total skor terendah 3 dan tertinggi 17	Interval

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan pada kuesioner bertujuan untuk mengetahui kuesioner mampu mengukur penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan uji validitas untuk kuesioner dilakukan oleh peneliti sebelumnya oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Riset Ketenagaaan di Bidang Kesehatan 2017 dimana pengujian validitas yang setiap item dinyatakan valid (Risnakes RI, 2017).

3.6.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sebagai alat pengukur yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Berdasarkan uji reliabilitas untuk kuesioner dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Riset Ketenagaaan di Bidang Kesehatan 2017 dilakukan oleh Dr Agus Purwodianto, SpF dengan tim dilakukan validasi di 8 Provinsi, terdiri dari 19 rumah sakit (2 rs kelas A, 6 rs kelas B, 8 rs kelas C, dan 1 rs kelas D) dan diikuti 22 puskesmas. Nilai validitas Risnakes 2017 $(0,1 \times \text{Val. PJT}) + (0,15 \times \text{Val. TC}) + (0,30 \times \text{Val. Puldat PKM}) + (0,45 \times \text{Val. Puldat Rs})$ (Risnakes RI, 2017).

3.6.2 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian uji normalitas menggunakan bantuan program SPSS 20. Uji normalitas dilakukan untuk dapat menentukan uji selanjutnya yang harus menggunakan Korelasi Pearson atau Spearman's rho

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Jenis Data

1. Data Primer

Pada penelitian data primer menggunakan hasil pengisian kuesioner terhadap kompetensi teknis pelayanan kesehatan, akses pada pelayanan kesehatan, efektivitas, hubungan interpersonal, efisiensi pelayanan, berkelanjutan dalam pelayanan, keamanan dalam pelayanan, serta fasilitas pendukung pelayanan kesehatan di RSUD Kota Pinang.

2. Data Sekunder

Pada penelitian data sekunder menggunakan jumlah data peserta BPJS Kesehatan dari kunjungan pasien di profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang.

3.7.2 Alat / Instrumen Penelitian

Alat atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Riset Ketenagaaan di Bidang Kesehatan 2017 yang dilakukan oleh Dr Agus Purwodianto, SpF (Risnakes RI, 2017). Adapun penilaian kuesioner yang digunakan yaitu skala Diferensial Semantik adalah skala penilaian yang diperoleh melalui emosional para responden terhadap topik yang diminati atau dirasakan para responden. Penilaian pada skala ini memiliki makna yang berlawanan jika semakin ke kiri maka nilai negatif dan semakin ke kanan maka nilai positif. Adapun penilaian pada variabel independen dapat berbeda tergantung perasaan responden dalam memperoleh pelayanan. Adapun variabel yang diukur

menggunakan skala Diferensial Semantik yaitu : variabel kompetensi teknis, akses pelayanan, hubungan antar individu, berkelanjutan, efisiensi, keamanan, fasilitas pendukung.

3.7.3 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk langkah pertama diperlukan adanya surat izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang. Kemudian mencari responden dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Setelah mendapatkan responden mengisi lembar persetujuan (baik pasien maupun keluarga). Langkah terakhir melakukan pengisian kuesioner

3.8 Analisis Data

3.8.1 Analisis Univariat

Analisis univariat yaitu analisis yang menjelaskan variable dependen serta variable independen secara sendiri. Analisis dilakukan dengan menggambarkan karakteristik setiap variabel yang akan di uji dengan mean, median, modus nilai maksimal dan minimal. Variabel yang diteliti di dalam penelitian adalah variabel dependen (terikat) dan independen (bebas). Variabel dependen (terikat) pada penelitian adalah loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS sedangkan variabel independen (bebas) yang diuji adalah faktor hubungan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan kompetensi teknis (*Technical competence*), akses pelayanan (*accses to service*), efektivitas (*effectiveness*), hubungan antar individu (*interpersonal relation*), efesien (*effeciency*), kesinambungan (*continuity*),

keamanan (*safety*), fasilitas pendukung (*amenities*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

3.8.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat yaitu analisis yang menggambarkan lebih dari satu variabel yang berkaitan dan memiliki hubungan. Analisis bivariat dilakukan untuk membuktikan terdapatnya hubungan diantara variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) menggunakan analisis korelasi pearson. Variabel dependen (terikat) yang di uji adalah loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS sedangkan variabel independen (bebas) yang diuji adalah kompetensi teknis (*technical competence*), akses pelayanan (*accses to service*), efektivitas (*effectiveness*), hubungan antar individu (*interpersonal relation*), efesien (*effeciency*), kesinambungan (*continuity*), keamanan (*safety*), fasilitas pendukung (*amenities*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

Adapun kaitan variabel independen dan variabel dependen dapat dinyatakan dengan korelasi nilai adanya hubungan atau tidak sebagai berikut :

Koefisien	Kategori
0,00 -0,01	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Rumus Korelasi (Sugiyono P.D, 2017)