

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe Deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan variabel yang diteliti dan Metode Kuantitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan diakhiri dengan penerikan suatu kesimpulan dalam pemberian suara. Maka dari itu peneliti menetapkan sejumlah atau beberapa sampel dari suatu populasi yaitu petugas rumah sakit dan masyarakat dengan menggunakan alat bantu atau teknik pengumpulan data dan informasi yaitu dengan cara wawancara (*interview*), angket (*questioner*), pengamatan langsung atau observasi, dan dokumentasi. Sehingga data dan informasi yang diperoleh dijadikan sebagai dasar untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar. Adapun lokasi penelitian ini adalah karena organisasi ini merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun berdasarkan Kualitas Pelayanan yang diberikan rumah sakit belum terlaksana dengan baik. Dapat dilihat Kurang efektifnya petugas Rumah Sakit Tandun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama pada pasien BPJS, pelayanan medis yang cukup lama. Seperti sering terjadi dimana dokter dan

perawat sudah siap melayani pasien. akan tetapi pasien tidak dapat diberikan layanan segera karena rekam medik pasien belum tersedia. Tidak adanya kejelasan tentang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar, akibatnya pasien maupun keluarga mengeluhkan pelayanan tidak maksimal. Seperti penetapan kondisi pasien, apakah darurat atau tidak. dan adanya ketidaknyamanan dan ketidakpedulian dan perhatian petugas rumah sakit terhadap pasien yang dirawat dan kurangnya fasilitas ruang tunggu dan ruang kamar.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Yang menjadi Populasi adalah subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang dimaksud populasi dalam penelitian ini adalah Direktur Rumah Sakit, Perawat, Bidan, Dokter Umum, Dokter Spesialis, Pegawai / Administrasi Dan Pasien BPJS Rawat Inap.

2. Sampel

Sebagai Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. adapun yang menjadi populasi dan sampel yaitu Direktur Rumah Sakit, Perawat, Bidan, Dokter Umum, Dokter Spesialis, Pegawai / Administrasi Dan Pasien BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar. adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.1 :Populasi Dan Sampel tentang studi kualitas pelayanan kesehatan Pada pasien BPJS Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Direktur Rumah Sakit	1	1	100%
2	Perawat	25	5	20%
3	Bidan	2	1	50 %
4	Dokter Umum	3	1	33,3%
5	Dokter Spesialis	5	1	20%
6	Pegawai /Administrasi	11	2	18,18 %
7	Pasien Rawat Inap BPJS Bulan November	73	30	41,09%
Total		120	41	-

Sumber : data hasil olahan penulis

Tabel III.2 :Populasi dan sampel pasien BPJS rawat inap Berdasarkan Kelas 1, 2 Dan 3 Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar Tahun 2017

No	Kelas Bpjs	Populasi	Sample	Persentasi
1	Kelas 1	25	10	40%
2	Kelas 2	24	10	41,66%
3	Kelas 3	24	10	41,66%
Total		73	30	-

Berdasarkan tabel di atas sebagai acuan terhadap Pasien BPJS rawatinap yang di dasari pada tiap-tiap penggunaan kelas BPJS.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk Pegawai Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar menggunakan metode sensus yaitu semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel, untuk Direktur Rumah Sakit. Sedangkan untuk masyarakat,perawat, bidan, dokter umum, dokter spesialis

dan pegawai di rumah sakit tandun di gunakan teknik penarikan dengan teknik purposive sampling. Menurut Goetz dan Le Compte (dalam sutopo, 2002;56) yang di maksud dengan purposive sampling adalah peneliti akan informan yang di anggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat di percaya menjadi sumber data yang mantap yang mempunyai keterkaitan dengan hal yang akan di teliti, mengetahui dan terlibat langsung maupun mempunyai pengaruh dalam penelitian.

E. Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data :

1. Data primer

Yaitu data yang di peroleh dari responden melalui questioner maupun melalui wawancara yang penulis lakukan terhadap pasien,petugas rumah sakit dan masyarakat setempat yang mewakili di mensi biaya,dimensi mutu pelayanan,dan lain-lain.

2. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari data-data,literature,pendapat para ahli , laporan-laporan dan informasi yang berhubungan dengan penulisan ini,seperti Sejarah Rumah Sakit,Struktur Organisasi, dan lain-lain.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (interview)

Teknik wawancara merupakan salah satu cara pengumpul data dalam suatu penelitian, cara ini digunakan untuk mendapatkan informasi dan data dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka .dalam penelitian ini peneliti mempersiapkan dan membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan di ajukan kepada responden sebagai alat bantu untuk memperoleh dan mengumpulkan data ini peneliti mewawancarai kabag.pelayanan sebagai key informan.

2. Angket (Quesioner)

Yaitu teknik pengumpul data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab guna memperoleh informasi dan data yang berkaitan dengan penelitian. Dalam teknik pengumpulan data ini peneliti memberikan angket (*Quesioner*) kepada masyarakat yang pernah merasakan pelayanan dari Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar khususnya yang mendapatkan pelayanan Rawat Inap Pasien BPJS yang masih dalam masa pengobatan.

3. Observasi

Untuk mendapatkan data dan informasi dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap semua subjek / objek dan pelaksanaan,Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Di Rumah Sakit

Tandun Kabupaten Kampar. Dengan ini peneliti berdialog langsung dengan Staff/ Pegawai Dan Masyarakat/ Pasien BPJS yang berada di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar.

4. Studi Dokumentasi

Dilakukan untuk mendapatkan data-data sekunder yang dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku-buku ilmiah sebagai bahan referensi dari beberapa pengarang dan literatur, teknik ini digunakan untuk mendapatkan konsep teori dalam penelitian ini.

G. Teknik Analisa Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Deskriptif , dimana setelah data yang diperlukan diperoleh , lalu data tersebut dikelompokkan dan diuraikan sesuai dengan jenisnya dan di analisis dengan menggunakan analisis kuantitatif, kemudian disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasan.

H. Jadwal Dan Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.3: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuisisioner																								
5	Rekomendas i Survay																								
6	Survay Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konferehensif Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

Sumber : modifikasi peneliti 2018