

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Menurut Sugiyono (2011) dalam penelitian (Permata, 2020), penelitian *descriptive* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (*independen*) tanpa ada perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Jadi penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ardimulyo.

1.2 Tempat dan Waktu penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di wilayah puskesmas Ardimulyo karena belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Ardimulyo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2022.

1.3 Populasi dan Sampel

1.3.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan data yang terdiri dari suatu objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dipelajari untuk ditarik kesimpulannya (Sulistiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini yaitu peserta JKN di wilayah kerja puskesmas Ardimulyo. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 19225 peserta JKN.

1.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah yang sudah dimiliki oleh populasi tersebut (Sulistiyono, 2013). Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu penelitian dengan mengambil sampel secara sengaja

sesuai dengan kriteria yang ditentukan (L. S. Sari dkk., 2018). Pengambilan sampel mengacu pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

1. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Peserta JKN yang berada di wilayah puskesmas Ardimulyo
- b. Berusia $17 \leq 65$ tahun
- c. Peserta JKN dapat diajak berkomunikasi
- d. Bersedia menjadi responden

2. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Peserta JKN yang menolak mengisi kuesioner
- b. Orang yang berkunjung namun tidak berobat

1.3.3 Besar Sampel

Penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Amelia, 2019)

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

d : Batas ketelitian yang digunakan (0,05/0,1)

Maka pengambilan sampel yang diinginkan adalah

$$n = \frac{19225}{19225 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{19225}{193,25}$$

$n = 99,48$ dibulatkan menjadi 99
responden

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di puskesmas ardimulyo. Adapun sub variabel dari penelitian yaitu *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara ukur	Skala pengukuran
Kepuasan	Tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Ardimulyo	Pengukuran menggunakan kuesioner SERVQUAL, <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i>	Menggunakan rumus : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nilai maksimal: 125 ➤ Nilai minimal: 25 ➤ Range : nilai max – nilai min = 125-25 = 100 ➤ Interval = $100 : 3 = 33,3$ dibulatkan menjadi 33 	Ordinal

			<p>Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Puas = 92-1252. Cukup puas = 58-913. Tidak puas = 25-57	
--	--	--	--	--

Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara ukur	Skala pengukuran
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Kemampuan petugas berpenampilan dengan baik, menjaga kebersihan gedung, ruang tunggu yang memadai dan ruang pemeriksaan yang memadai untuk pasien.	Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban: 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 5. Sangat tidak puas	Menggunakan rumus : ➤ Nilai maksimal: 25 ➤ Nilai minimal: $1 \times 5 = 5$ ➤ Range : nilai max – nilai min = $25 - 5 = 20$ ➤ Interval = $20 : 3 = 6,67$ dibulatkan menjadi 7 Range 5-25 adalah 20, Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu : 4. Puas = 19-25 5. Cukup puas = 12-18 6. Tidak puas = 5-11	Ordinal

		diberi skor 1		
<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan dengan memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh, perawatan dengan cepat serta sesuai yang telah dijanjikan.	Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban: 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 5. Sangat tidak puas	Menggunakan rumus : ➤ Nilai maksimal: 25 ➤ Nilai minimal: $1 \times 5 = 5$ ➤ Range : nilai max – nilai min = $25 - 5 = 20$ ➤ Interval = $20 : 3 = 6,67$ dibulatkan menjadi 7 Range 5-25 adalah 20, Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu : 1. Puas = 19-25 2. Cukup puas = 12-18 3. Tidak puas = 5-11	Ordinal

		diberi skor 1		
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Ketersediaan untuk membantu pasien dan merespon keluhan pasien,serta memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dan memberikan pelayanan dengan tepat.		<p>Menggunakan rumus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nilai maksimal: 25 ➤ Nilai minimal: $1 \times 5 = 5$ ➤ Range : nilai $\text{max} - \text{nilai min} = 25 - 5 = 20$ ➤ Interval = $20 : 3 = 6,67$ dibulatkan menjadi 7 <p>Range 5-25 adalah 20, Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puas = 19-25 2. Cukup puas = 12-18 3. Tidak puas = 5-11 	Ordinal
<i>Assurance</i> (jaminan)	Ketersediaan petugas untuk ramah,selalu tersenyum jika ada pasien	Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5	<p>Menggunakan rumus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nilai maksimal: 25 ➤ Nilai minimal: $1 \times 5 = 5$ 	Ordinal

	datang, sabar dalam memberikan pelayanan, memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita serta menjelaskan pertanyaan yang telah ditanyakan oleh pasien.	<p>pertanyaan/pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 5. Sangat tidak puas diberi skor 1 	<p>➤ Range : nilai max – nilai min = $25-5 = 20$</p> <p>➤ Interval = $20 : 3 = 6,67$ dibulatkan menjadi 7</p> <p>Range 5-25 adalah 20, Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puas = 19-25 2. Cukup puas = 12-18 3. Tidak puas = 5-11 	
<i>Empathy</i> (empati)	Ketersediaan petugas untuk bersikap peduli terhadap	Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5	<p>Menggunakan rumus :</p> <p>➤ Nilai maksimal: 25</p> <p>➤ Nilai minimal: $1 \times 5 = 5$</p>	Ordinal

	<p>pasien yang telah membutuhkan bantuan.</p>	<p>Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 5. Sangat tidak puas diberi skor 1 	<p>➤ Range : nilai max – nilai min = 25-5 = 20</p> <p>➤ Interval = $20 : 3 = 6,67$ dibulatkan menjadi 7</p> <p>Range 5-25 adalah 20, Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puas = 19-25 2. Cukup puas = 12-18 3. Tidak puas = 5-11 	
--	---	--	---	--

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Bagian pertama kuesioner adalah data pribadi pasien. Bagian kedua adalah kuesioner SERVQUAL yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ardimulyo. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 25 pertanyaan yang masing-masing terdiri dari 5 pertanyaan untuk keandalan (*reliability*), 5 pertanyaan untuk daya tanggap (*responsiveness*), 5 pertanyaan untuk jaminan (*assurance*), 5 pertanyaan untuk bukti fisik (*tangible*), dan 5 pertanyaan untuk empati (*emphaty*) (SIREGAR, 2017).

Skala yang digunakan yaitu skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan data primer dan data sekunder :

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung pada lokasi penelitian melalui responden. Pengumpulan data primer dapat dilakukan wawancara langsung dengan responden dengan berpedoman pada kuesioner penelitian (Malinda & Sari, 2020).

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan sumber informasi yang dapat mendukung data primer. Data sekunder disajikan untuk melengkapi dalam menyusun penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber meliputi : internet, jurnal, serta data jumlah kepesertaan JKN dari BPJS Kesehatan Cabang Malang (Sondari, 2015).

3.8 Analisis data dan Penyajian Data

3.8.1 Analisis data

Analisis data menggunakan deskriptif adalah dengan menggunakan analisa fakta dan data dengan menggunakan persentase sehingga terjadi proses kuantitatif dalam mentabulasikan data ke dalam tabel, dan memaparkan masalah sesuai dengan teori yang digunakan kemudian ditarik kesimpulannya (Fithriyana, 2019).

3.8.2 Penyajian Data

Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi yang disertai dengan penjelasan dalam bentuk narasi (Andri, 2020).

3.9 Etika Penelitian

1. Menyertakan surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Malang
2. Menyertakan surat izin penelitian dari Bangkesbangpol Kota Malang
3. Meminta izin kepada Kepala Puskesmas yang akan diteliti.
4. Meminta izin kepada setiap staf Puskesmas sebelum melakukan penelitian terhadap pasien yang datang.
5. Melakukan pengisian kuesioner dengan tidak mengganggu proses pelayanan pasien.
6. Melakukan pengisian kuesioner terhadap masyarakat yang datang berobat bersedia untuk ikut serta dalam penelitian ini.
7. Peneliti menjaga kerahasiaan atas informasi yang diberikan oleh responden untuk kepentingan penelitian.
8. Selama kegiatan penelitian nama responden dirahasiakan.
9. Kenyamanan responden dalam penelitian terjamin. Penelitian menekankan penelitian jika responden merasa tidak nyaman. Peneliti mempersilahkan responden untuk berhenti berpartisipasi (Emilia, 2016).