

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tenggara

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien JKN di Puskesmas Tenggara sebanyak 29.643 orang berdasarkan data bulan desember 2020 yang diperoleh dari Puskesmas Tenggara

3.2.2 Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel yang diambil dari populasi pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Tenggara. Besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tenggara
2. Merupakan Peserta JKN
3. Bersedia menjadi responden

Kriteria Eksklusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak bisa membaca dan menulis
2. Pasien Umum (Non JKN)
3. Tidak bersedia menjadi responden

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

d : Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan

$$n = \frac{29.643}{1+29.643(0,1)^2}$$

$$n = \frac{29.643}{1+29,643(0,01)^2}$$

$$n = \frac{29,643}{1+296,43}$$

$$n = \frac{29.643}{297,43}$$

$$n = 99,66 (100)$$

3.3 Teknik Sampling

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu accidental sampling dimana responden yang kebetulan ada di tempat penelitian sesuai dengan kriteria penelitian

3.4 Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien JKN

Sub Variabel dalam penelitian ini yaitu terdiri dari 5 dimensi :

1. Tangible (Bukti Fisik)
2. Emphaty (Kepedulian)
3. Responsiviness (Ketanggapan)
4. Realibility (Kehandalan)
5. Assurance (Jaminan)

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

NO	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Kepuasan Pasien	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan	Kuesioner	<p>Kepuasan diukur dengan menggunakan 25 pertanyaan menggunakan Skala Likert.</p> <p>Indeks Kepuasan Pasien :</p> <p>Sangat Tidak Puas = 25-44</p> <p>Tidak Puas = 45-64</p> <p>Cukup Puas = 65-84</p> <p>Puas = 85-104</p> <p>Sangat Puas = 105-125</p> <p>(Nursalam,2003)</p>	Ordinal
NO	Dimensi	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
2	Tangible	Ketersediaan sarana dan prasana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan	Kuesioner	<p>Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Tidak Setuju = 2</p> <p>Netral = 3</p> <p>Setuju = 4</p> <p>Sangat Setuju = 5</p> <p>Skor Maksimal 5 x 5 = 25</p> <p>Skor Minimal 1 x 5 = 5</p> <p>Interval : Sangat Tidak Setuju = 5-8</p>	Ordinal

				<p>Tidak Setuju = 9-12 Netral = 13-16 Setuju = 17-20 Sangat Setuju = 21-25 (Sugiyono,2010)</p>	
3	Emphaty	<p>Kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, rasa peduli dan memahami perasaan pasien atau pelanggan</p>	Kuesioner	<p>Sangat Tidak Setuju = 1 Tidak Setuju = 2 Netral = 3 Setuju = 4 Sangat Setuju = 5</p> <p>Skor Maksimal $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal $1 \times 5 = 5$</p> <p>Interval : Sangat Tidak Setuju = 5-8 Tidak Setuju = 9-12 Netral = 13-16 Setuju = 17-20 Sangat Setuju = 21-25 (Sugiyono,2010)</p>	Ordinal
4	Responsi Veness	<p>Keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap</p>	Kuesioner	<p>Sangat Tidak Setuju = 1 Tidak Setuju = 2 Netral = 3 Setuju = 4 Sangat Setuju = 5</p> <p>Skor Maksimal $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal $1 \times 5 = 5$</p> <p>Interval : Sangat Tidak Setuju = 5-8 Tidak Setuju = 9-12</p>	Ordinal

				<p>Netral = 13-16 Setuju = 17-20 Sangat Setuju = 21-25 (Sugiyono,2010)</p>	
5	Realibility (Kehandalan)	Kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi layanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya	Kuesioner	<p>Sangat Tidak Setuju = 1 Tidak Setuju = 2 Netral = 3 Setuju = 4 Sangat Setuju = 5</p> <p>Skor Maksimal $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal $1 \times 5 = 5$</p> <p>Interval : Sangat Tidak Setuju = 5-8 Tidak Setuju = 9-12 Netral = 13-16 Setuju = 17-20 Sangat Setuju = 21-25 (Sugiyono,2010)</p>	Ordinal
6	Assurance (Jaminan)	Kemampuan yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas risiko atau bahaya, peastian yang mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku	Kuesioner	<p>Sangat Tidak Setuju = 1 Tidak Setuju = 2 Netral = 3 Setuju = 4 Sangat Setuju = 5</p> <p>Skor Maksimal $5 \times 5 = 25$ Skor Minimal $1 \times 5 = 5$</p> <p>Interval : Sangat Tidak Setuju = 5-8 Tidak Setuju = 9-12 Netral = 13-16 Setuju = 17-20</p>	Ordinal

				Sangat Setuju = 21-25 (Sugiyono,2010)	
--	--	--	--	---	--

3.5 Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tenggarang Kabupaten Bondowoso Provinsi Jawa Timur pada bulan Januari-Februari 2022. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Tenggarang dengan alasan peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang

3.6 Pengumpulan Data

3.6.1 Instrumen Penelitian

Instrumen pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner. Kuesioner dibagikan langsung di Puskesmas Tenggarang yang berisi beberapa pernyataan. Kuesioner yang digunakan merupakan modifikasi dari penelitian yang sejenis yang bersumber dari (Sondari, 2015), (Ashari, 2018), dan (Muliana, 2019), (Herwanto, 2015), (Hasyim, 2019), (Rosadi, 2020)

3.6.2 Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang berkaitan dengan gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Puskesmas Tenggarang berupa data jumlah pasien yang terdaftar sebagai peserta JKN di Puskesmas Tenggarang

3.7 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Peneliti melakukan pengolahan data secara bertahap, adapun proses pengolahan data terdiri dari :

1. Editing

Editing adalah pemeriksaan lembar kuesioner dari peneliti untuk kebenaran perhitungan skor. Pada tahap ini peneliti memeriksa kembali kelengkapan jawaban yang diisi oleh responden

2. Coding

Coding adalah memberi kode supaya lebih mudah pada saat memasukkan data (data entry). Dimana setelah semua kuesioner diedit selanjutnya dilakukan pengkodean atau "coding", yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Pada penelitian ini coding untuk jawaban responden pada kuesioner dengan skala likert. Adapun tiap-tiap pengkodean diuraikan sebagai berikut :

- a. Skala yaitu : 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju
- b. Tingkat Kepuasan yaitu : 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas
- c. Usia yaitu : 1 = 17-25 tahun, 2 = 26-35 tahun, 3 = 36-45 tahun, 4 = 46-55 tahun, 5 = 56-65 tahun, 6 = >65
- d. Jenis Kelamin yaitu : 1 = Laki-laki, 2 = Perempuan
- e. Pekerjaan yaitu : 1 = Guru, 2 = Pegawai, 3 = Wiraswasta, 4 = Mahasiswa, 5 = Buruh Tani, 6 = Ibu Rumah Tangga, 7 = Perawat
- f. Pendidikan yaitu : 1 = Tidak Sekolah, 2 = SD/Sederajat, 3 = SMP/Sederajat, 4 = SMA/Sederajat, 5 Perguruan Tinggi/Sederajat
- g. Jenis Kepesertaan yaitu : 1 = PBI, 2 = PBPU, 3 = PPU

3. Memasukkan Data (Data Entry) atau Processing

Data yaitu jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk "kode" (angka) dimasukkan kedalam program atau *software* computer. Salah satu paket program yang paling sering digunakan untuk entri data penelitian adalah program SPSS.

4. Pembersihan Data (Cleaning)

Jika semua data dari setiap responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya. Kemudian dilakukan pembetulan yang dinyatakan sesuai dengan hasil pengukuran kuesioner.

3.8 Analisis Data

Setelah semua data yang diperoleh dari responden terkumpul, kemudian data dimasukkan ke dalam SPSS (Statistical Products and Service Solutions) versi 23. Peneliti melakukan analisis descriptive statistics untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggara.

3.9 Penyajian Data

Pada penelitian ini data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi yang merupakan penyajian data dari pengolahan descriptive statistics untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggara

3.10 Etika Penelitian

Etika yang harus diperhatikan dalam penelitian ini meliputi :

1. Lembar Persetujuan (Informed Consent)

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden dengan tujuan responden mengerti maksud dan tujuan penelitian. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Prinsip Menghormati harkat martabat manusia (respect for persons)

Prinsip ini merupakan bentuk penghormatan terhadap harkat martabat manusia sebagai pribadi yang memiliki kebebasan berkehendak atau memilih dan sekaligus bertanggung jawab secara pribadi terhadap keputusannya sendiri.

3. Prinsip Berbuat baik (Benefience) dan tidak merugikan (non-malefience)

Prinsip etik berbuat baik menyangkut kewajiban membantu orang lain dilakukan dengan mengupayakan manfaat maksimal dengan kerugian minimal. Subjek manusia diikutsertakan dalam penelitian kesehatan dimaksudkan

membantu tercapainya tujuan penelitian kesehatan yang sesuai untuk diaplikasikan kepada manusia

4. Prinsip Keadilan (Justice)

Prinsip etik keadilan mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya.

Prinsip etik keadilan terutama menyangkut keadilan yang merata yang mempersyaratkan pembagian seimbang , dalam hal beban dan manfaat yang diperoleh subjek dari keikutsertaan dalam penelitian (*Pedoman Dan Standar Etik*, 2017)