

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran situasi atau peristiwa secara sistematis, faktual, dan akurat dengan memperhatikan fakta dan karakteristik populasi. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan dengan mengukur indikator dari variabel penelitian untuk mendapatkan gambaran dan hubungan antara variabel-variabel yang ada. Metode penelitian deskriptif kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memberikan gambaran sistematis tentang fakta atau karakteristik populasi tertentu secara aktual dan cermat dengan menggunakan perhitungan statistik.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah kumpulan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data, jika seseorang memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama dengan banyaknya orang (Margono, 2017). Dalam penelitian ini populasinya yakni pasien rawat jalan peserta JKN di poli KIA pertahun dengan dirata-rata di setiap bulannya sebanyak 250 pasien perbulan.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan sampel merupakan elemen populasi yang merupakan subyek pengukuran berdasarkan unit penelitian yang memberikan kesimpulan tentang seluruh populasi. Peneliti menggunakan metode pengambilan sampel yakni metode *non-probability sampling* adalah pengambilan sampel yang tidak

memberikan kesempatan atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono:136).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tehnik *purposive sampling* merupakan tehnik pengambilan sampel sesuai dengan kriteria yang diinginkan berdasarkan pertimbangan tertentu untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono 2018:138). Metode yang ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah persyaratan umum yang harus dipenuhi subjek untuk diikutsertakan dalam penelitian yakni pasien JKN yang melakukan pemeriksaan di Poli KIA/KB. Sedangkan kriteria eksklusi adalah subjek yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian yakni pasien di Poli KIA/KB yang tidak bersedia menjadi responden. Alasan peneliti menggunakan tehnik ini karena jumlah pasien di poli KIA/KB banyak, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian terhadap semua anggota populasi.

Dengan ukuran populasi (N) = 250, maka jumlah pasien yang akan dijadikan responden dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

e = Kesalahan yang diperbolehkan dalam pengambilan sampel

n = Jumlah sampel

Melalui rumus dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut :

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

$$n = \frac{250}{1 + 250 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{250}{251^2}$$

$$= 72$$

Maka berdasarkan perhitungan diatas, jumlah responden penelitian ini 72 responden.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Kriteria Inklusi

Adapun kriteria inklusi sebagai berikut :

- a) Ibu hamil yang berobat di Puskesmas Udanawu
- b) Pasien merupakan peserta JKN KIS
- c) Bersedia menjadi responden
- d) Pasien bisa membaca dan menulis

3.2.2 Kriteria Eksklusi

Adapun kriteria eksklusi sebagai berikut :

- a. Pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan
- b. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan karakter yang muncul atau menjadi masalah setelah diselidiki sehingga terdapat ketidaksesuaian antara satu objek dengan objek lainnya dalam kelompok tertentu kemudian ditarik kesimpulannya (Ridha, 2017). Variabel dependen pada penelitian ini yakni kualitas pelayanan terhadap 5 dimensi yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti nyata.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menyamakan kemungkinan pemahaman yang berbeda antara peneliti dengan orang yang membaca penelitiannya agar tidak terjadi kesalahpahaman, maka definisi operasional disusun dalam suatu penelitian. Berikut data definisi operasional yang telah peneliti temukan, diantaranya :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala
Kualitas pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan peserta JKN-KIS di Poli KIA/KB	Menggunakan kuisioner dengan skala likert rentang 1-4 dengan diberikan alternative jawaban : <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat setuju = 4 b. Setuju = 3 c. Kurang Setuju = 2 d. Tidak Setuju = 1 	Menggunakan rumus : Nilai Max = 100 Nilai Min = 25 Range= 100-25 = 75 Interval = 75 : 3 = 25 Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori: <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Puas = 80-100 b. Puas = 55-79 c. Kurang Puas = 30-54 	Ordinal
	<i>Reliability</i> (Kehandalan) meliputi prosedur pelayanan dan kesesuaian dalam melakukan pemeriksaan	Menggunakan kuisioner dengan skala likert rentang 1-4 dengan diberikan alternative jawaban : <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat setuju = 4 b. Setuju = 3 c. Kurang 	Menggunakan rumus : Nilai Max = 20 Nilai Min = 4 Range= 20-4 = 16 Interval = 16:3 = 5,3 = 5 Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori: <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Puas 	Ordinal

		Setuju = 2 d. Tidak Setuju = 1	= 16-20 b. Puas = 10-15 c. Kurang Puas = 5-9	
	<i>Responsive</i> (Daya tanggap) meliputi petugas medis memberikan informasi yang jelas serta kewaspadaan petugas dalam memberikan pelayanan	Menggunakan kuisioner dengan skala likert rentang 1-4 dengan diberikan alternative jawaban : a. Sangat setuju = 4 b. Setuju = 3 c. Kurang Setuju = 2 d. Tidak Setuju = 1	Menggunakan rumus : Nilai Max = 20 Nilai Min = 4 Range= 20-4 = 16 Interval = 16:3 = 5,3 = 5 Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori: a. Sangat Puas = 16-20 b. Puas = 10-15 c. Kurang Puas = 5-9	Ordinal
	<i>Assurance</i> (Jaminan) meliputi Memberikan jaminan kepuasan serta keamanan selama proses pelayanan berlangsung	Menggunakan kuisioner dengan skala likert rentang 1-4 dengan diberikan alternative jawaban : a. Sangat setuju = 4 b. Setuju = 3 c. Kurang	Menggunakan rumus : Nilai Max = 20 Nilai Min = 4 Range= 20-4 = 16 Interval = 16:3 = 5,3 = 5 Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori: a. Sangat Puas	Ordinal

		Setuju = 2 d. Tidak Setuju = 1	= 16-20 b. Puas = 10-15 c. Kurang Puas = 5-9	
	<i>Emphaty</i> (Empati) meliputi cara berkomunikasi yang baik dengan pasien, memahami kebutuhan pasien serta memperhatikan pasien	Menggunakan kuisioner dengan skala likert rentang 1-4 dengan diberikan alternative jawaban : a. Sangat setuju = 4 b. Setuju = 3 c. Kurang Setuju = 2 d. Tidak Setuju = 1	Menggunakan rumus : Nilai Max = 20 Nilai Min = 4 Range= 20-4 = 16 Interval = 16:3 = 5,3 = 5 Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori: a. Sangat Puas = 16-20 b. Puas = 10-15 c. Kurang Puas = 5-9	Ordinal
	<i>Tangibles</i> (Bukti nyata) meliputi penampilan dan sarana prasarana yang ada, seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan dan	Menggunakan kuisioner dengan skala likert rentang 1-4 dengan diberikan alternative jawaban : a. Sangat setuju = 4 b. Setuju = 3 c. Kurang	Menggunakan rumus : Nilai Max = 20 Nilai Min = 4 Range= 20-4 = 16 Interval = 16:3 = 5,3 = 5 Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori: a. Sangat Puas	Ordinal

	kenyamanan pasien saat berada diruang tunggu	Setuju = 2 d. Tidak Setuju = 1	= 16-20 b. Puas = 10-15 c. Kurang Puas = 5-9	
--	--	-----------------------------------	--	--

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian. Untuk menerima data yang benar demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diharapkan suatu instrumen yang valid dan konsisten serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian reliabel (Febrinawati Yusup, 2018). Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini berupa kuisisioner yang akan diberikan kepada pasien, pengisian kuisisioner Kualitas Pelayanan Peserta JKN di Poli KIA/KB. Kuisisioner diambil dari penelitian sebelumnya oleh Helen (2017) yang telah dilakukan modifikasi kuesioner yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Poli Gigi Di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka)” diukur menggunakan Skala Likert dengan 4 Point Scale. Skala Likert berguna untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2019:146)

3.7 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti (Sugiyono, 2019:194). Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa kuisisioner dengan sejumlah pertanyaan. Menurut Sugiyono (2017:142) angket adalah teknik pengumpulan data dimana respondendisajikan berbagai pernyataan tertulis untuk dijawab. Jenis pertanyaan dalam kuisisioner terbagi menjadi dua yaitu : terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang diharapkan oleh peneliti untuk responden dapat menuliskan jawaban dalam bentuk uraian. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah pertanyaan

yang mengharapkan jawaban singkat atau yang mengharuskan responden memilih alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan (Sugiyono, 2017:143). Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis angket tertutup, karena responden hanya perlu menandai salah satu jawaban yang menurutnya benar.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian itu dilaksanakan dan penentuan lokasi sangat penting karena dalam penelitian kuantitatif ini tempat dan lokasi dapat mempermudah peneliti untuk melakukan penelitiannya. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu Puskesmas Udanawu berada di Jalan Raya Kediri – Blitar, Desa Karanggondang Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar.

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2022 – Januari 2023.

3.9 Analisa Data dan Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam penyusunan laporan penelitian, data hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel setiap variabel terdiri dari 5 aspek yakni aspek Keandalan, aspek Ketangguhan, aspek Jaminan, aspek Empati serta aspek Bukti nyata. Di setiap aspek terdiri dari 5 butir pertanyaan dengan total soal 25. Setiap aspek akan dijabarkan dalam skor yang diberikan peneliti dalam bentuk angka. Terdapat tahapan-tahapan dalam proses penyajian data :

1. Pemeriksaan Data (Editing)

Editing merupakan kegiatan pengecekan isian kuisisioner atau angket. Peneliti memeriksa kuisisioner yang akan diisi oleh responden, jika semua pertanyaan sudah lengkap maka peneliti dapat memberikan kuisisioner itu kepada responden.

2. Coding

Coding adalah pengelompokan jawaban dari responden kedalam kategori dengan mengubah data yang mulanya berbentuk kalimat menjadi angka.

3. Penilaian (Scoring)

Scoring merupakan metode pemberian skor untuk setiap butir pertanyaan yang telah diisi oleh responden.

4. Data Entry (Memasukkan Data)

Jawaban dari masing-masing responden dalam bentuk kode dimasukkan dalam tabel melalui aplikasi pengolahan data.

3.10 Etika Penelitian

Menurut Notoatmojo (2018) prinsip-prinsip etika diterapkan dalam kegiatan penelitian mulai dari penyusunan proposal hingga publikasi penelitian. Pada penelitian ini dilaksanakan dengan prinsip etik dengan cara :

1. Persetujuan (*Inform Consent*)

Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan informed consent kepada responden yang disurvei, dan responden menandatangani setelah membaca dan memahami isi formulir informed consent dan setuju untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian. Peneliti tidak memaksa responden untuk diteliti dan menghormati pilihan responden.

2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip ini diterapkan dengan tidak mengungkapkan data atau apapun yang berkaitan dengan pelapor. Peneliti menyimpan data di tempat yang aman dan tidak dapat dibaca oleh orang lain.

3. Keadilan dan keterbukaan

Peneliti harus memastikan bahwa semua subyek menerima perlakuan dan manfaat yang sama. Semua pernyataan juga dijelaskan melalui prosedur penelitian. Sehingga prinsip ini dapat diterapkan dengan benar.

4. Memperhitungkan keuntungan dan kerugian yang ditimbulkan

Penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Dampak buruk pada subyek harus diminimalkan. Oleh karena itu, penelitian harus dapat mencegah atau mengurangi rasa sakit, cedera, stres, atau kematian.