

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang mana digunakan untuk menghasilkan gambaran kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo.

#### 3.2 Populasi dan sampel penelitian

##### 3.2.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah peserta jamsostek yang melakukan klaim di BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo pada bulan Oktober – November 2022, berdasarkan estimasi perhitungan peserta jamsostek yang melakukan klaim pada bulan September 2022.

##### 3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah peserta JAMSOSTEK yang melakukan klaim jaminan di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Jumlah populasi yang sudah diketahui maka jumlah sampel dapat dihitung menggunakan rumus slovin yaitu

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

keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = presisi (ditetapkan 10%)

Berdasarkan rumus diatas diperoleh jumlah sampel dari peserta yang melakukan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ponorogo sebagai berikut :

$$n = \frac{681}{1+681(0,1)^2}$$

$$n = \frac{681}{1+681(0,01)}$$

$$n = \frac{681}{1+6,81}$$

$$n = \frac{681}{7,81}$$

$$n = 87,19 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 87$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil adalah 87 responden dari peserta yang melakukan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Dalam penelitian ini ditentukan kriteria untuk subjek penelitian yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang diambil sebagai sampel.

kriteria inklusi :

1. Umur 20-60 tahun
2. Peserta yang mendapatkan pelayanan klaim di kantor BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo
3. Peserta bersedia mengisi kuisioner
4. Peserta bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik

Subjek penelitian yang tidak diteliti dengan kriteria eksklusi sebagai berikut :

1. Peserta dengan umur lebih dari 60 tahun
2. Peserta tidak berkenan menjadi responden
3. Peserta jaminan kematian

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara tidak acak atau *non probability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena semua unsur dalam populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

### 3.3 Variabel penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan jumlah pertanyaan masing-masing dimensi adalah 5 butir. Menggunakan skala linkert dengan penilaian 5 skor yaitu

- 5 : Sangat setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Ragu-ragu
- 2 : tidak setuju
- 1 : Sangat tidak setuju

### 3.4 Definisi operasional

*Tabel 3. 1 Definisi Operasional*

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat ukur	Kategori Penilaian
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	Pelayanan yang diberikan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan yang ada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi kantor yang strategis</li> <li>2. Kelengkapan formulir dan alat tulis</li> <li>3. Kebersihan dan kerapian ruang tunggu</li> <li>4. Tersedianya permen di meja pelayanan</li> <li>5. Kerapihan, Kebersihan dan penampilan pegawai</li> </ol>	Kuesioner	Skala likert dengan skor 5 : sangat setuju 4: setuju 3: ragu-ragu 2: tidak setuju 1: sangat tidak setuju
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	kemampuan pegawai dalam memberikan	1. Waktu pelayanan yang cepat	Kuesioner	Skala likert dengan skor 5 : sangat

	<p>pelayanan yang dilakukan dengan segera dan akurat</p>	<p>2. Hasil layanan yang akurat</p> <p>3. Memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua peserta</p> <p>4. Melayani peserta sejak pertama kali datang</p> <p>5. Petugas memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan peserta</p>		<p>setuju</p> <p>4: setuju</p> <p>3: ragu-ragu</p> <p>2: tidak setuju</p> <p>1: sangat tidak setuju</p>
<p>Jaminan (<i>assurance</i>)</p>	<p>mencakup pengetahuan, ketrampilan, dan mampu menumbuhkan kepercayaan peserta. Jaminan juga berarti bebas dari bahaya, resiko dan keraguan</p>	<p>1. Peserta merasa aman dan nyaman dalam melakukan klaim di BPJS</p> <p>2. Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam melayani peserta</p>	<p>Kuesioner</p>	<p>Skala likert dengan skor</p> <p>5 : sangat setuju</p> <p>4: setuju</p> <p>3: ragu-ragu</p> <p>2: tidak setuju</p> <p>1: sangat tidak setuju</p>

		<p>3. Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan peserta</p> <p>4. Klaim yang dilakukan bebas dari kekeliruan</p> <p>5. BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo dapat menyimpan data dengan benar dan akurat</p>		
<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</p>	<p>kesediaan para pemberi layanan untuk membantu dan merespon permintaan peserta dengan tanggap, serta memberi informasi secara tepat.</p>	<p>1. Pegawai bersedia menanggapi keluhan peserta</p> <p>2. Pegawai sigap dalam menyelesaikan keluhan peserta</p> <p>3. Pegawai memberikan</p>	<p>Kuesioner</p>	<p>Skala likert dengan skor 5 : sangat setuju 4: setuju 3: ragu-ragu 2: tidak setuju 1: sangat tidak setuju</p>

		<p>informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh peserta</p> <p>4. Pegawai menerima dan melayani peserta dengan baik</p> <p>5. Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan peserta</p>		
Empati ( <i>empathy</i> )	persepsi peserta yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberi layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan peserta.	<p>1. Pegawai melayani dengan ramah/senyum an</p> <p>2. Pegawai memberikan sapaan kepada peserta</p> <p>3. Pegawai memberikan perhatian individual</p>	Kuesioner	Skala likert dengan skor 5 : sangat setuju 4: setuju 3: ragu-ragu 2: tidak setuju 1: sangat tidak setuju

		kepada para peserta 4. Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada peserta 5. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan peserta		
--	--	--	--	--

*Tabel 3.1 Definisi Operasional*

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan dalam mengukur variabel (Purwanza et al., 2022). Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dan alat tulis. Kuesioner dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek yang diberikan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan setiap dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima pernyataan sehingga total ada 25 pernyataan. Skor yang digunakan yaitu skala likert yang artinya setiap pernyataan telah disertai sejumlah pilihan jawaban, dengan pilihan yang diberikan ada 5, untuk skor 5 bernilai sangat setuju, skor 4 bernilai setuju, skor 3 bernilai ragu-ragu, skor 2 bernilai tidak setuju, dan skor 1 bernilai sangat tidak setuju.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan pengisian kuesioner

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh dari responden peserta jamsostek yang datang dan memenuhi kriteria inklusi serta mendapatkan pelayanan klaim.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari data BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo meliputi jumlah peserta yang melakukan klaim pada bulan September 2022 yaitu sebanyak 681 peserta.

### **3.7 Tempat dan waktu**

#### **3.7.1 Tempat penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo tahun 2022

#### **3.7.2 Waktu penelitian**

Penelitian dilakukan pada bulan Oktober-November 2022

### **3.8 Pengolahan data/ teknik analisa data**

Setelah data terkumpul maka dilakukan pengolahan data kemudian dianalisis. Pengolahan data dilakukan peneliti dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Memeriksa (Editing)

Hal ini dilakukan setelah semua data terkumpul melalui sebuah instrumen yakni berupa kuesioner. Tujuan editing adalah untuk menghilangkan kesalahan yang terdapat pada pencatatan dan bersifat koreksi. Memeriksa dan meneliti kembali data yang sudah diperoleh dari hasil kuesioner untuk mengetahui apakah data yang ada sudah cukup atau perlu adanya pembetulan.

- b. Coding

Memberikan kode pada lembar kuesioner untuk memudahkan saat tabulasi data dan menghindari adanya kesalahan.

- c. Entri

Entri data adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau database komputer. Data yang sudah diperoleh

kemudian dientri yaitu jawaban dari masing-masing responden dimasukkan ke dalam software menggunakan komputer.

d. Scoring

Hasil dari jawaban responden masing-masing diberi scoring sesuai dengan kategori Sangat baik : 25-21, Baik : 20-16, Cukup : 15-11, Kurang : 10-6, Sangat kurang : 5-1. Hasil scoring data dijumlahkan sehingga setiap dimensi dicari total skor sesuai dengan pernyataan dari setiap masing-masing item.

e. Tabulating

Proses pembuatan tabel untuk data dari masing-masing variabel penelitian dan dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian memuat tabel distribusi frekuensi seperti jenis kelamin, usia, dan jenis klaim agar dapat tersusun rapi, mudah dibaca dan dianalisis.

f. Cleaning

Pengecekan ulang data yang sudah dientri untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan.

### **3.9 Analisis data**

Metode analisis data deskriptif dalam suatu penelitian berguna untuk mengembangkan teori yang telah dibangun dari data yang sudah didapatkan di lapangan. Metode penelitian kuantitatif pada tahap awal peneliti melakukan pengamatan, kemudian dilakukan pengumpulan data, dari observasi hingga penyusunan laporan. Pada bagian analisis data akan dibahas secara deskriptif gambaran kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ponorogo. Analisis data berdasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan kepada peserta yang melakukan klaim jaminan dengan melihat total skor dari setiap dimensi yaitu untuk skor 5 bernilai sangat setuju, skor 4 bernilai setuju, skor 3 bernilai ragu-ragu, skor 2 bernilai tidak setuju, dan skor 1 bernilai sangat tidak setuju..

### **3.10 Penyajian data**

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah disediakan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban dari pernyataan. Analisis data

yang dilakukan dengan cara analisa menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan hasil dari kuesioner.

### **3.11 Etika Penelitian**

Semua penelitian yang melibatkan manusia sebagai subyek harus menerapkan prinsip dasar etika penelitian, yaitu :

1. Menghormati atau Menghargai Subjek (*Respect For Person*).

Menghormati atau menghargai orang perlu memperhatikan beberapa hal, diantaranya:

- a. Peneliti harus mempertimbangkan secara mendalam terhadap kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian.
- b. Terhadap subjek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian maka diperlukan perlindungan.

2. Manfaat (*Beneficence*).

Dalam penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat yang sebesar-besarnya dan mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Oleh karenanya desain penelitian harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan dari subjek peneliti.

3. Tidak Membahayakan Subjek Penelitian (*Non Maleficence*)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian harus mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Sangatlah penting bagi peneliti memperkirakan kemungkinan-kemungkinan apa yang akan terjadi dalam penelitian sehingga dapat mencegah risiko yang membahayakan bagi subjek penelitian.

4. Keadilan (*Justice*)

Makna keadilan dalam hal ini adalah tidak membedakan subjek. Perlu diperhatikan bahwa penelitian seimbang antara manfaat dan risikonya. Risiko yang dihadapi sesuai dengan pengertian sehat, yang mencakup: fisik, mental, dan sosial.