

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Menurut Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si (2017:5) dalam (Hidayat, T:2019) menyimpulkan bahwa “Studi Kasus adalah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut”.

Penelitian studi kasus ini menggunakan metode studi kasus kualitatif, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Desa Kedungdalem Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo terhadap pelayanan kesehatan yang pernah didapatkan, adapun 5 Aspek yang mempengaruhi, meliputi Aspek *Reliability* (Kehandalan), Aspek *Assurance* (Jaminan), Aspek *Tangible* (Bukti Nyata), Apek *Empathy* (Empati), dan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

3.2 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2010), pengertian subjek penelitian adalah sebagai tempat di mana data untuk variabel penelitian diperoleh dan ditentukan dalam kerangka pemikiran.

Pada penelitian ini peneliti mengambil subjek penelitian sebanyak 2 (dua) orang. Terdapat Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi, sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi subjek penelitian:

1. Peserta JKN yang berdomisili di Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo.
2. Peserta JKN yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKRTL).
3. Berusia 35 - 55 tahun.

4. Bersedia menjadi subyek studi kasus atau responden.
 5. Responden bisa membaca dan menulis.
- b. Kriteria Eksklusi subjek penelitian:
1. Bukan Peserta JKN
 2. Peserta JKN yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)

3.3 Fokus Studi

Fokus studi merupakan kajian utama dari permasalahan yang akan dijadikan titik acuan studi kasus. Fokus studi dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang dapat dipengaruhi dari 5 aspek yaitu aspek *Reliability* (Kehandalan), aspek *Assurance* (Jaminan), aspek *Tangible* (Bukti nyata), aspek *Empathy* (Empati), aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

3.4 Definisi operasional

a) Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan adalah Tingkat kesenangan, kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan sesuai harapan (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

b) *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan salah satu fokus untuk melihat keprofesionalan tenaga medis dan tenaga pendukung lainnya di suatu layanan kesehatan. Keprofesionalan petugas medis beserta penunjang lainnya sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal. Keprofesionalan Tenaga medis dilihat pada sisi pengetahuan dalam menentukan dan memberikan informasi atas keluhan pasien. Pengetahuan yang luas tenaga medis akan memudahkan cara untuk memberikan solusi kesehatan pasien (Gakoi, A., & Sadewo, F.X.S.,: 2021)

c) *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah melihat dari sisi bagaimana fasilitas kesehatan memastikan akan keperluan medis terpenuhi guna

menyembuhkan pasien. Jaminan artinya memberikan suatu kepastian bahwasanya seluruh pelayanan medis beserta peralatan medis seimbang dengan yang telah diinginkan oleh pasien untuk menyembuhkan penyakitnya (Gakoi, A., & Sadewo, F.X.S.,: 2021)

d) *Tangible* (Bukti Nyata)

Tangible (Bukti Nyata) adalah melihat dari eksistensi fasilitas kesehatan dan pelayanan dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna. Hal ini dapat mencakup kebersihan, ketersediaan peralatan yang memadai dalam menunjang kesehatan, serta memberikan kenyamanan mengenai pelayanan sebagai tambahan untuk kepuasan pasien (Gakoi, A., & Sadewo, F.X.S.,: 2021)

e) *Empathy* (empati)

Empathy (empati) adalah Fitzsimmons dalam Nasution (2010:57) menyampaikan bahwa *Empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

f) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, daya tanggap memiliki dimensi seperti kesigapan, kecepatan, dan pelayanan yang tepat kepada pelanggan. (Sondari, A: 2015).

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data, instrumen penelitian ini dapat berupa kuesioner, formulir observasi, formulir-formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya (Notoatmodjo, 2010). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Lembar Wawancara, dibantu dengan perangkat perekam suara, catatan transkrip, dan panduan wawancara dengan cara informan menjawab pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Wawancara digunakan untuk mengetahui Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta JKN Di Desa Kedungdalem terhadap 2 responden sesuai dengan 5 Aspek meliputi aspek *Reliability* (Kehandalan),

aspek *Assurance* (Jaminan), aspek *Tangible* (Bukti nyata), aspek *Empathy* (Empati), aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa metode dalam penelitian kasus, yaitu survey, interview, observasi. Umumnya pada penelitian kasus, wawancara mendalam (*in depth interview*) adalah metode yang sering digunakan demi mencapai kualitas data yang lebih mendalam akan suatu fenomena tertentu. Berikut ini akan dibahas dua metode pengumpulan data yang sering digunakan, yaitu wawancara mendalam dan kuesioner (Robert & Taylor, 2002).

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang akan digunakan adalah Metode Wawancara mendalam (*in depth interview*). Wawancara mendalam adalah adanya interaksi dengan cara tanya jawab dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, antara pewawancara dengan informan sambil tatap muka untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian. (Bungin dalam Purwati, S., 2017: 41).

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui tentang Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta JKN di Desa Kedungdalem terhadap 2 responden. Tujuan dari wawancara ini adalah ingin mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem dari pengalaman yang telah diterima responden dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) sesuai dengan Aspek yang telah ditentukan, yaitu aspek *Reliability* (Kehandalan), aspek *Assurance* (Jaminan), aspek *Tangible* (Bukti nyata), aspek *Empathy* (Empati), aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Adapun prosedur pengumpulan data adalah sebagai berikut:

A. Tahap Administrasi

1. Peneliti mengurus surat penelitian di Jurusan Kesehatan Terapan Poltekkes Kemenkes Malang yang ditujukan kepada Kepala

Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo, Kepala Kantor Kecamatan Dringu dan Kepala Desa Kedungdalem.

2. Peneliti menyerahkan surat penelitian kepada masing-masing pihak terkait diatas.
3. Peneliti mendapatkan surat balasan atas izin penelitian dari masing-masing pihak untuk dapat melakukan penelitian di Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo.

B. Tahap Pelaksanaan Penelitian

1. Peneliti memilih subjek penelitian yang akan dijadikan sebagai responden sesuai dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang tercantum.
2. Kemudian peneliti melakukan pendekatan dan memberikan penjelasan kepada responden tentang tujuan, teknik pelaksanaan, kerahasiaan data, manfaat dari penelitian yang dilakukan terhadap subyek.
3. Setelah subyek penelitian mendapatkan penjelasan mengenai penelitian dan responden, selanjutnya responden menandatangani *informed consent* sebagai bukti persetujuan sebagai subjek penelitian.
4. Melakukan kontrak waktu dengan subyek penelitian untuk mengetahui kapan subyek dapat dikunjungi untuk melakukan pengambilan data.
5. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara mendalam dengan subyek penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN berdasarkan lima aspek yang telah ditentukan oleh peneliti.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Kedungdalem Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur pada bulan September 2020 – Februari 2021.

3.8 Penyajian Data

3.8.1 Penyajian Data

Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016:341) dikatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

Data yang diperoleh akan disajikan secara tekstual dengan fakta-fakta yang ditemukan ke dalam teks dan bersifat naratif yaitu dengan menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden di Desa Kedungdalem yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang mengacu lima aspek yang telah disebutkan.

3.9 Etika Penelitian

Etika penelitian adalah sudut pandang atau ketentuan baik, buruk, benar atau salah dalam kegiatan penelitian. Etika penelitian yang diambil peneliti yang mendasari penyusunan studi kasus, terdiri dari :

a) *Informed consent* (lembar persetujuan menjadi responden)

Peneliti menggunakan *informed consent* atau lembar persetujuan sebelum melakukan penelitian dan diberikan kepada subjek penelitian yang memenuhi kriteria dan merupakan bentuk persetujuan menjadi responden. Tujuan *informed consent* adalah agar subyek penelitian mengetahui maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampak selama melakukan pengumpulan data. Jika subjek penelitian bersedia, maka mereka menandatangani lembar persetujuan tersebut jika tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati hak responden.

b) *Anonymity* (tanpa nama)

Untuk menjaga kerahasiaan responden maka dalam penyajian data peneliti tidak mencantumkan nama responden, tetapi menggunakan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian.

c) *Confidentiality* (kerahasiaan)

Informasi yang telah dikumpulkan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil penelitian.