

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:11) dalam (Ermawati, 2016) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variable mandiri, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dibutuhkan berasal dari penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom, Nganjuk.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Menurut Ridha (2017) variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai/ sifat dari objek, individu/kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya.

Variabel pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom, Nganjuk.

3.2.2 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Pengukuran	Kategori	Skala
1.	Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan peralatan, sumber daya manusia (petugas kesehatan) serta alat komunikasi (Ali Ghufron Mukti, 2007:77)	Kuesioner	Skala yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu : Jawaban sangat puas skor 5, Jawaban puas skor 4, Jawaban cukup puas skor 3,	a. Tidak Puas bila 5-15. b. Puas bila 16-25.	Ordinal

		dalam (Respati,2014)		Jawaban tidak puas skor 2, Jawaban sangat sangat tidak puas skor 1.		
2.	Dapat dipercaya (<i>Reliability</i>)	Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan (Bustami, 2011:5) dalam (Respati,2014)	Kuesioner	Skala yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu : Jawaban sangat puas skor 5, Jawaban puas skor 4, Jawaban cukup puas skor 3, Jawaban tidak puas skor 2, Jawaban sangat sangat tidak puas skor 1.	a. Tidak Puas bila 5-15. b. Puas bila 16-25.	Ordinal
3.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Meliputi kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, kecepatan dan ketepatan menangani permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan, serta kesediaan menangani (Mukti, A.G, 2007:77 dan	Kuesioner	Skala yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu : Jawaban sangat puas skor 5, Jawaban puas skor 4, Jawaban cukup puas skor 3, Jawaban tidak puas skor 2, Jawaban sangat sangat tidak puas skor 1.	a. Tidak Puas bila 5-15. b. Puas bila 16-25	Ordinal

		Bustami, 2011:5) dalam (Respati,2014)				
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Meliputi kompetensi pelayanan kesehatan, keramahan (sopan santun) kepada pasien, dan keamanan operasinya (bebas dari bahaya dan bebas dari risiko keragurugan) (Bustami, 2011:6) dalam (Respati,2014)	Kuesioner	Skala yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu : Jawaban sangat puas skor 5, Jawaban puas skor 4, Jawaban cukup puas skor 3, Jawaban tidak puas skor 2, Jawaban sangat sangat tidak puas skor 1.	a. Tidak Puas bila 5-15 b. Puas bila 16-25	Ordinal
5.	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Yaitu kemampuan petugas dalam menempatkan dirinya pada pasien, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pasien, serta dapat memahami kebutuhan pasien	Kuesioner	Skala yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu : Jawaban sangat puas skor 5, Jawaban puas skor 4, Jawaban cukup puas skor 3, Jawaban tidak puas skor 2, Jawaban sangat tidak puas skor 1.	a. Tidak Puas bila 5-15 b. Puas bila 16-25	Ordinal

		(Bustami, 2011:6) dalam (Respati,201 4)				
--	--	---	--	--	--	--

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Amirullah (2015) Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk di teliti. populasi merupakan seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah populasi dari semua pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk. Estimasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan menurut website <https://dinkes.nganjukkab.go.id/> bulan Agustus tahun 2020 sebanyak 1.545 orang.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Amirullah (2015) Sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang artinya menggunakan kriteria, sehingga sampel dari penelitian ini adalah responden pasien peserta JKN, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Peserta JKN
- 2) Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden
- 3) Dapat berkomunikasi dengan baik

Rumus sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Rumus Slovin.

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

Keterangan :

n = besarnya sampel

N = jumlah populasi

1 = konstanta tetap

d = tingkat kepercayaan yang diinginkan 10%

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

$$n = \frac{1.545}{1 + 1.545(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.545}{1 + 15,45}$$

$$n = \frac{1.545}{16,45}$$

$$n = 93,92$$

n = dibulatkan menjadi 94 sampel

3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006 : 160) dalam (Respati,2015). Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan data primer. Data primer berupa data dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 25 pernyataan yaitu *Tangible* (sarana fisik) ada 5 pernyataan (1-5), *Reliability* (dapat dipercaya) ada 5 pernyataan (6-10), *Responsiveness* (ketanggapan) ada 5 pernyataan (11-15), *Assurance* (jaminan) ada 5 pernyataan (16-20) dan *Emphaty* (empati) ada 5 pernyataan (21-25).

Kuesioner penelitian ini berpedoman pada skala pengukuran Likert yaitu kepuasan yang dikategorikan sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Jawaban dari responden tersebut dapat diberi bobot nilai atau skor likert seperti dibawah ini :

- a. Sangat Puas : diberi nilai 5
- b. Puas : diberi nilai 4
- c. Cukup Puas : diberi nilai 3
- d. Tidak Puas : diberi nilai 2

- e. Sangat Tidak Puas : diberi nilai 1

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk yang terdiri dari pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang tanggapan atau apa yang diketahui responden mengenai mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan

Pengolahan data dapat dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Adapun proses pengolahan data terdiri dari empat tahap menurut Notoadmodjo (2010) dalam (Emilia,2016):

1. *Editing*

Hasil pengisian kuesioner dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Secara umum *editing* merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian kuesioner tersebut.

- a. Lengkap, dalam arti semua pernyataan sudah terisi
- b. Jawaban dan tulisan pernyataan sudah jelas atau terbaca

2. *Coding*

Setelah melewati proses *editing*, selanjutnya melakukan pengkodean atau *coding*, yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data. Pada penelitian ini, *coding* untuk jawaban responden pada kuesioner menggunakan skala likert

- a. Sangat Puas : diberi nilai 5
- b. Puas : diberi nilai 4
- c. Cukup Puas : diberi nilai 3
- d. Tidak Puas : diberi nilai 2
- e. Sangat Tidak Puas : diberi nilai 1

3. *Data Entry*

Hasil jawaban dari responden yang sudah diubah menjadi bentuk kode (angka atau bilangan) dimasukkan kedalam program atau *software* komputer. Salah satu program yang digunakan untuk memasukkan data pada penelitian ini adalah program *Microsoft Excel*.

4. *Cleaning*

Apabila semua data dari responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya. Proses ini disebut dengan pembersihan data (*cleaning*).

3.5.2 Analisis Data

Analisis data menggunakan analisa univariat. Menurut Sujarweni (2014) dalam (Ilahi,2016) Analisa univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna, dan pengolahan datanya hanya satu variabel saja.

3.6 Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tanjunganom, Nganjuk. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Januari sampai bulan Februari 2021.