

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Sejalan dengan tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif. Furchan (2004:447) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan, dalam penelitian deskriptif tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan serta tidak ada uji hipotesis sebagaimana yang terdapat pada penelitian eksperiman (Mega Linarwati, Azis Fathoni, 2016)

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006:72) dalam jurnal (Mega Linarwati, Azis Fathoni, 2016)

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis deskriptif dengan menyebarkan survei untuk menggali informasi dari para responden, sehingga menghasilkan suatu gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS non PBI rawat jalan terhadap pelayanan di Puskesmas Kraksaan.

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009) dalam jurnal (Ridha, 2017). Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien peserta JKN dengan metode *servqual* 5 dimensi yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (tampilan).

3.2.2. Definisi Operasional

M. Nazir (1998) dalam (septia, 2017) menyatakan bahwa, “Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut”. Definisi Operasional dari setiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	<i>Reliability</i> (keandalan)	<p>Penilaian kepuasan pasien terhadap atribut <i>reliability</i>,</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan b. ketelitian petugas registrasi c. Ketelitian Dokter d. kemampuan petugas apotek e. Kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien 	Kuesioner	<p><i>Reliability</i> diukur 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak puas = 1 - Puas = 2 - Nilai Minimum = 5 - Nilai Maksimum = 10 - Range = 5 - Jumlah kelas = 2 - Interval = 2,5 dibulatkan menjadi 3 <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Puas : Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 5-7 b. Puas: Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan 	Ordinal

				menunjukkan skor 8-10	
2	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<p>Penilaian kepuasan pasien terhadap atribut <i>responsiveness</i>,</p> <p>a. Ketanggapan petugas registrasi</p> <p>b. Ketanggapan tenaga medis dalam melakukan tindakan secara cepat dan tepat</p> <p>c. Ketanggapan tenaga medis dalam menyelesaikan keluhan pasien</p> <p>d. Ketanggapan petugas apotek</p> <p>e. Kesiediaan dalam membantu pasien</p>	Kuesioner	<p><i>Responsiveness</i> diukur 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak puas = 1 - Puas = 2 - Nilai Minimum = 5 - Nilai Maksimum = 10 - Range = 5 - Jumlah kelas = 2 - Interval = 2,5 dibulatkan menjadi 3 <p>a. Tidak Puas : Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 5-7</p> <p>b. Puas: Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 8-10</p>	Ordinal
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	<p>Penilaian kepuasan pasien terhadap atribut <i>Assurance</i>,</p> <p>a. Keamanan di Puskesmas</p>	Kuesioner	<p><i>Assurance</i> diukur 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak puas = 1 - Puas = 2 	Ordinal

		<p>Kraksaan</p> <p>b. Memiliki dokter yang ahli di bidangnya</p> <p>c. Petugas medis dapat meyakinkan pasiennya</p> <p>d. Ketersediaan obat-obatan yang lengkap</p> <p>e. Keamanan di lahan parkir</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Nilai Minimum = 5 - Nilai Maksimum = 10 - Range = 5 - Jumlah kelas = 2 - Interval = 2,5 dibulatkan menjadi 3 <p>a. Tidak Puas : Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 5-7</p> <p>b. Puas: Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 8-10</p>	
4	<i>Empathy</i> (Empati)	<p>Penilaian kepuasan pasien terhadap atribut <i>Empathy</i>,</p> <p>a. Puskesmas tidak membedakan dalam memberi pelayanan</p> <p>b. Keramahan petugas registrasi</p> <p>c. Perhatian dan</p>	Kuesioner	<p><i>Empathy</i> diukur 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak puas = 1 - Puas = 2 - Nilai Minimum = 5 - Nilai Maksimum = 10 - Range = 5 - Jumlah kelas = 2 - Interval = 2,5 dibulatkan menjadi 3 	Ordinal

		<p>memahami kebutuhan pasien</p> <p>d. Keramahan petugas apotek</p> <p>e. Motivasi kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka</p>		<p>a. Tidak Puas : Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 5-7</p> <p>b. Puas: Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 8-10</p>	
5	<i>Tangibles</i> (tampilan)	<p>Penilaian kepuasan pasien terhadap atribut <i>Tangibles</i>,</p> <p>a. Sarana dan prasarana yang memadai</p> <p>b. Penampilan petugas</p> <p>c. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan</p> <p>d. kelengkapan dan kebersihan peralatan</p> <p>e. Keadaan ruang praktik</p>	Kuesioner	<p><i>Tangibles</i> diukur 5 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak puas = 1 - Puas = 2 - Nilai Minimum = 5 - Nilai Maksimum = 10 - Range = 5 - Jumlah kelas = 2 - Interval = 2,5 dibulatkan menjadi 3 <p>a. Tidak Puas : Jika tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 5-7</p> <p>b. Puas: Jika</p>	Ordinal

				tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan skor 8-10	
--	--	--	--	---	--

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono (2012:119) dalam (Tobing & Tobing, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta JKN yang terdaftar dan menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kraksaan. Jumlah peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Kraksaan adalah 40.825, yang terdiri dari peserta PBI yang berjumlah 33.778 dan peserta Non PBI berjumlah 7.047.

3.3.2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien JKN non PBI rawat jalan di Puskesmas Kraksaan.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang artinya menggunakan kriteria, sehingga sampel dari penelitian ini adalah responden peserta PBI JKN, dengan kriteria inklusi responden sebagai berikut:

- a) Peserta JKN non PBI
- b) Peserta yang pernah berkunjung ke Puskesmas Kraksaan
- c) Peserta yang menggunakan layanan rawat jalan

Sedangkan kriteria eksklusi responden sebagai berikut :

- a) Peserta JKN PBI
- b) Tidak pernah berkunjung ke Puskesmas Kraksaan
- c) Peserta yang tidak menggunakan layanan rawat jalan

Adapun besar sampel pada penelitian ini dihitung dengan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{40.825}{1 + 40.825(0,1)^2} = \frac{40.825}{409.25} = 99.75 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Keterangan :

n : Besar Sampel

N : Besar Populasi

e : *Error margin* (10%)

Jadi, dari 40.825 populasi yang menjadi sampel dalam penelitian adalah 100 responden.

3.4. Instrumen Penelitian

Data penelitian yang digunakan adalah data primer. Data primer berupa data dari kuesioner yang diberikan kepada responden melalui kuesioner *online* (*Google form*). Penggunaan *Google Form* sebagai alat menilai kepuasan pelayanan juga mendukung program penghematan kertas sebagai wujud peduli lingkungan. Selain itu, tenaga dan waktu yang diperlukan untuk menyebarkan angket dan mengolah datanya lebih hemat dan mudah. Data hasil pengisian kuesioner tersebut dapat memberikan gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kraksaan.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan dan mengolah informasi yang diperlukan menggunakan metode yaitu :

a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Kuisisioner dapat didistribusikan kepada responden dengan cara: (1) Langsung oleh peneliti (mandiri); (2) Dikirim lewat pos (*mailquestionair*); (3) Dikirim lewat komputer (*online*) misalnya surat elektronik (*e-mail*) atau *google form* (Pujihastuti, 2010).

Kuisisioner yang dipergunakan adalah kuisisioner tertutup yaitu daftar pertanyaan yang disertai alternatif jawaban yang diberikan kepada sampel warga mengenai pelayanan kesehatan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kraksaan.

3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1. Teknik Pengolahan

Pengolahan data adalah suatu kegiatan mengubah data awal menjadi data yang memberikan informasi ke tingkat yang lebih tinggi (Arfiliyah, 2016). Pengolahan data dilakukan melalui tahap *editing*, *coding*, *Processing/entry data*, dan *cleaning*.

1. Tahap *editing* yaitu Jawaban kuesioner dari responden secara langsung diolah, tapi perlu diperiksa terlebih dahulu terkait kelengkapan jawaban (Setiadi, 2007). Proses *editing* penelitian ini dilakukan sendiri oleh peneliti.
2. Tahap *coding* yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Untuk jawaban tidak puas diberi skor 1, jawaban puas diberi skor 2.
3. Tahap *Processing/entry* yaitu data dari responden segera dimasukkan ke dalam tabel berupa pengkodean dengan program SPSS yang ada di komputer (Setiadi, 2007). Data-data tersebut berkaitan dengan variabel penelitian yaitu data tentang kepuasan pasien.
4. Tahap *cleaning* yaitu kesalahan-kesalahan dalam pengkodean, ketidaklengkapan data, dan lain-lain yang berhubungan dengan data dapat terjadi setelah semua data dari responden dimasukkan (Notoatmojo, 2010). Oleh sebab itu perlu dilakukan *Cleaning* untuk pembersihan data-data yang tidak sesuai dengan kebutuhan (Setiadi, 2007).

3.6.2. Analisis Data

Analisis data dibantu menggunakan perangkat lunak dengan analisa yang digunakan adalah Analisis *Univariat*. Menurut Setiadi (2007) dalam (Astuti, 2013) Analisis *univariat* merupakan analisis tiap variabel yang dinyatakan dengan menggambarkan dan meringkas data dengan cara ilmiah dalam bentuk tabel atau grafik.

3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan pada bulan November sampai bulan Desember tahun 2020.