

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini adalah rancangan penelitian deskriptif . Menurut Whitney (1960) berpendapat, metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Desain dari penelitian ini yaitu menggunakan metode pengumpulan data melalui pengisian kuisioner yang mana untuk menghasilkan gambaran kepuasan pengguna JKN kelas 3 Puskesmas Ngadirojo

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010:117).Populasi dari penelitian ini yaitu 94 pasien JKN kelas 3 di Puskesmas Ngadirojo.

##### **3.2.2 Sempel**

Suharsimi (2006) mengungkapkan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Gay, Mills dan Airasian (2009: 133) untuk penelitian metode deskriptif, minimal 10% pop ulasi, untuk populasi yang relatif kecil minimal 20%, sedangkan untuk penelitian korelasi diperlukan sampel sebesar 30 responden. Untuk penelitian eksperimen dan komparatif diperlukan sampel 30 responden untuk setiap

kelompok yang akan dibandingkan. Sampel dari penelitian ini yaitu 30 responden yang menggunakan JKN Kelas 3 di Puskesmas Ngadirojo.

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut (Sugiyono 1997 dalam Umar, 2002). Variabel dalam penelitian ini adalah "Kepuasan pengguna JKN kelas 3 di Puskesmas Ngadirojo".

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Instrumen	Hasil
Kepuasan	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangibles (Bukti fisik) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.</li> <li>2. Reliability (Keandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.</li> <li>3. Responsivess (Daya tanggap) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.</li> <li>4. Assurance (Jaminan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen</li> <li>5. Emphaty (empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen serta memberikan perhatian</li> </ol>	Kuiseoner	5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas  Dari hasil diatas didapat skor penilaian perdimensi sebagai berikut:  Skor Tertinggi = $2 \times 5 = 10$  Skor Terendah = $2 \times 1 = 2$

yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah

$$= 10 - 2 = 8$$

Perhitungan interval dengan menggunakan rumus :

$$I = R/K$$

$$I = 8/2$$

$$I = 4$$

$$\text{Range Standar} = 10 - 4 = 6$$

Ket= I : Interval

R : Range

K : Kategori

Sehingga penilaiannya menjadi:

Tidak Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai, < 6

Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai  $\geq 6$

### **3.5 Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat- alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian ini dapat berupa kuesioner, formulir observasi, formulir- formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya (Notoatmodjo, 2010 : 87). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya Kuesioner yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut :

1. Sangat puas dengan nilai 5
2. Puas dengan nilai 4
3. Cukup puas dengan nilai 3
4. Kurang puas dengan nilai 2
5. Tidak puas dengan nilai 1

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjejelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur, hingga menjadi item pernyataan. Untuk kisi-kisi instrument penelitian terdapat pada table 3.2 yang dilampirkan pada lampiran 1 dan Instrumen penelitian terlampir pada lampiran 2.

#### **3.5.2 Cara Pengumpulan Data**

Cara pengumpulan data menggunakan Teknik pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara terpimpin (*structured interview*) menggunakan kuesioner (Notoatmodjo, 2010 : 141).

Pelaksanaan pengambilan data menggunakan kuesioner dilakukan dengan langkah- langkah sebagai berikut :

- a. Tahap awal

1. Menyusun kuesioner dengan berpedoman pada indikator definisi operasional persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pengguna JKN
  2. Melakukan pengujian instrumen kuesioner dengan uji coba pada calon responden
  3. Melakukan uji validitas dengan reliabilitas dari hasil percobaan kuesioner, menggunakan program komputer.
  4. Memperbanyak instrument kuesioner sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.
- b. Tahap perizinan
1. Mengantarkan surat ijin dari institusi ke tempat perijinan penelitian yaitu Puskesmas Ngadirojo
  2. Mengunjungi seorang pasien yang menjadi peserta JKN kelas 3 di puskesmas Ngadirojo
- c. Tahap pelaksanaan
1. Datang ke tempat pengambilan data
  2. Meminta izin kepada responden
  3. Menyerahkan Kuesioner setelah responden mengizinkan
  4. Melaksanakan secara terpimpin yaitu sesuai dengan yang telah tercantum dalam kuesioner, tidak berkembang kepada pertanyaan lain.
  5. Penyebaran Kuisoner dilakukan pada pengguna JKN

### **3.5.3 Data Primer**

Data Primer diperoleh dengan melakukan penelitian yang diperoleh dari responden di Puskesmas Ngadirojo melalui lembar kuesioner. Di saat pandemi seperti ini pengambilan data dilaksanakan dengan menjaga jarak dan menggunakan protokol kesehatan. Contohnya menggunakan masker dan selalu menggunakan hand sanitizer setelah memberikan kuesioner.

### **3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian telah dilakukan di Puskemas Ngadirojo yang beralamat di Jl. Ngadirojo Pacitan, Cokrokembang, Ngadirojo, Kabupaten Pacitan

#### **3.6.1 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2020 – bulan Januari 2021.

### **3.7 Analisi Data dan Penyajian Data**

#### **3.7.1 Analisis Data**

Analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2014:244).

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik deskriptif. Langkah-langkah menganalisa data kuisioner kepuasan peserta JKN adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor rata-rata nilai indikator yang diberikan berdasarkan penilaian dari Kepuasan Peserta
2. Menentukan range yakni presentase dari nilai tertinggi kurangi nilai terendah.
3. Langkah terakhir dalam teknik analisis data pada penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan.

### 3.7.2 Penyajian Data

Data tiap-tiap variabel dari hasil penelitian yang telah dianalisis, kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, presentase, dan disertai dengan asumsi penjelasan atau interpretasi dari setiap tabel. Hal ini dilakukan agar data yang disajikan mudah untuk dipahami

### 3.8 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan kegiatan yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) atau responden, dan institusi lembaga yang terkait dengan penelitian. Berdasarkan Nurfadillah (2013) Etika penelitian menekankan pada beberapa aspek:

1. *Informed Consent* (lembaran persetujuan menjadi responden) Lembaran persetujuan diberikan kepada responden, terlebih dahulu peneliti memberikan penjelasan maksud dan tujuan penelitian yang akan dilakukan serta dampak yang mungkin terjadi selama dan sesudah pengumpulan data. Jika responden bersedia di teliti maka di beri lembar permohonan menjadi responden (lembar satu) dan lembar persetujuan menjadi responden (lembar dua) yang harus ditandatangani, tetapi jika responden menolak maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap akan menghormati hak-haknya.
2. *Anonymity*  
*Anonymity* yaitu tidak memberikan nama responden pada lembar yang akan diukur, hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data. Untuk menjaga kerahasiaan informasi dan responden, peneliti tidak akan mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data, tetapi dengan memberikan nomor kode pada masing-masing lembar yang dilakukan oleh peneliti sebelum lembar pengumpulan data diberikan kepada responden.
3. *Confidentiality*  
Adapun kerahasiaan partisipan dijamin peneliti, hanya data tertentu yang dilaporkan sebagai hasil penelitian, dalam hal ini data yang berkaitan dengan

batas-batas dalam etika atau nilai-nilai pribadi dalam partisipan. (Aziz Alimul, 2011).



