

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Racangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Nazir (1988: 63) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki. Desain penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan gambaran kepuasan peserta BPJS kesehatan di puskesmas Malinau Seberang, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara.

#### **3.2 Populasi dan sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 80). Populasi dari penelitian ini yaitu 68 Pasien BPJS kesehatan di puskesmas Malinau Seberang, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016: 81). Sampel dari penelitian ini yaitu 40 peserta BPJS Kesehatan di puskesmas malinau seberang kalimantan utara yang memenuhi kriteria :

###### **3.2.2.1 Kriteria inklusi**

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012: 130).

Kriteria inklusi dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah:

- 1) Responden adalah peserta BPJS Kesehatan
- 2) Responden sudah pernah menggunakan kartu BPJS Kesehatan
- 3) Bersedia untuk mengisi pertanyaan/kuisisioner

### 3.2.2.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo. 2012: 130). Kriteria eksklusi dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah.

- 1) Tidak bersedia menjadi responden
- 2) Responden adalah bukan peserta BPJS Kesehatan

### 3.2.3 Besar Sampel

Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yang terdapat dalam (Amirin:2011) sebagai berikut:

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

dimana :

n = ukuran sampel

N = Populasi

d<sup>2</sup> = taraf nyata atau batas kesalahan 10%

Berdasarkan Rumus diatas diperoleh jumlah sampel minimal sebagai berikut :

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

$$n = \frac{68}{1+68(0,1^2)}$$

$$n = \frac{68}{1,68}$$

$$n = 40$$

jadi,sampelnya yang diambil adalah 40 responden

### 3.2.4 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang

representative (Margono, 2004) Teknik sampling pada penelitian ini adalah Purposive Sampling.

### 3.3 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

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Kriteria Penilaian
Kepuasan peserta	Kepuasan adalah dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.(Kotler dan Keller,2009:138)	kuisisioner	Ordinal	Sangat Puas : 81% - 100% Puas : 61% - 80% Cukup Puas : 41% - 60% Kurang Puas : 21% - 40% Tidak Puas : 0%- 20% (Sugiyono,2010)
Indikator Kehandalan (Reliability)	Kehandalan yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	kuisisioner	Ordinal	Terdapat 5 indikator pada kuisisioner yang mana setiap indikator diberikan 5 pertanyaan dengan jawaban sangat puas diberi skor (5)

	Parasuramanetal.,1988).			<p>puas diberi skor (4)</p> <p>cukup puas diberi skor (3)</p> <p>kurang puas diberi skor (2)</p> <p>tidak puas diberi skor (1).</p> <p>Skor maksimal = jumlah pertanyaan X skor jawaban tertinggi yaitu, <math>5 \times 5 = 25</math></p> <p>Skor minimal = jumlah jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 5 = 5</math></p> <p>Dikategorikan sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas :80% - 100%</p> <p>Puas : 61% - 80%</p> <p>Cukup Puas : 41% - 60%</p> <p>Kurang Puas : 21% - 40%</p> <p>Tidak Puas : 0%- 20%</p> <p>(Sugiyono,2010)</p>
Indikator Ketanggapan (Responsivene	Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cep	untu kuisisioner	Ordinal	Terdapat 5 indikator pada kuisioner

s)	(responsif) (Parasuraman al., 1988).		<p>yang mana setiap indikator diberikan 5 pertanyaandengan jawaban sangat puas diberi skor (5)</p> <p>puas diberi skor (4)</p> <p>cukup puas diberi skor (3)</p> <p>kurang puas diberi skor (2)</p> <p>tidak puas diberi skor (1).</p> <p>Skor maksimal jumlah pertanyaan</p> <p>X skor jawaban tertinggi yaitu,</p> <p><math>5 \times 5 = 25</math></p> <p>Skor minimal =</p> <p>Jumlah jawaban terendah yaitu,</p> <p><math>1 \times 5 = 5</math></p> <p>Dikategorikan</p>
----	--------------------------------------	--	--

				<p>sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas :80% 100%</p> <p>Puas : 61% - 80%</p> <p>Cukup Puas : 41% 60%</p> <p>Kurang Puas : 21% 40%</p> <p>Tidak Puas : 0%- 20%</p> <p>(Sugiyono,2010)</p>
Indikator Jaminan (Assurance)	<p>Jaminan yaitu sopan santun dan kemampuan dokter dan perawat untuk menumbuhkan rasa percaya pasien.</p> <p>Parasuraman et al., 1988).</p>	kuisi on r	ordinal	<p>Terdapat 5 indikator pada kuisi yang mana setiap indikator diberikan 5 pertanyaan dengan jawaban sangat puas diberi skor (5) puas diberi skor (4) cukup puas diberi skor (3) kurang puas diberi skor (2) tidak puas diberi</p>

				<p>skor (1).</p> <p>Skor maksimal = jumlah pertanyaan X skor jawaban tertinggi yaitu, <math>5 \times 5 = 25</math></p> <p>Skor minimal = jumlah jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 5 = 5</math></p> <p>Dikategorikan sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas : 80% 100%</p> <p>Puas : 61% - 80%</p> <p>Cukup Puas : 41% 60%</p> <p>Kurang Puas : 21% 40%</p> <p>Tidak Puas : 0% - 20%</p> <p>(Sugiyono, 2010)</p>
Indikator Empathy (Empati)	<p>memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien.</p> <p>(Parasuraman et al., 1988).</p>	kuisisioner	ordinal	<p>Terdapat 5 indikator pada kuisisioner yang mana setiap indikator diberikan 5 pertanyaan dengan jawaban sangat puas diberi skor (5)</p> <p>puas diberi skor (4)</p>

				<p>cukup puas diberi skor (3)</p> <p>kurang puas diberi skor (2)</p> <p>tidak puas diberi skor (1).</p> <p>Skor maksimal =</p> <p>Jumlah pertanyaan X skor jawaban tertinggi yaitu, <math>5 \times 5 = 25</math></p> <p>Skor minimal = Jumlah jawaban terendah</p> <p>Yaitu, <math>1 \times 5 = 5</math></p> <p>Dikategorikan sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas : 80% - 100%</p> <p>Puas : 61% - 80%</p> <p>Cukup Puas : 41% - 60%</p> <p>Kurang Puas : 21% - 40%</p> <p>Tidak Puas : 0% - 20%</p>
--	--	--	--	---

				(Sugiyono,2010)
Indikator Bukti fisik (Tangible)	Tenaga medis berpenampilan rapi.Parasuraman et al., 1988).	kuisisioner	Ordinal	<p>Terdapat 5 indikator pada kuisisioner yang mana setiap indikator diberikan 5 pertanyaan dengan jawaban sangat puas diberi skor (5)</p> <p>puas diberi skor (4)</p> <p>cukup puas diberi skor (3)</p> <p>kurang puas diberi skor (2)</p> <p>tidak puas diberi skor (1).</p> <p>Skor maksimal jumlah pertanyaan skor jawaban tertinggi yaitu, <math>5 \times 5 = 25</math></p> <p>Skor minimal =</p> <p>Jumlah jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 5 = 5</math></p> <p>Dikategorikan</p>

				sebagai berikut :  Sangat puas :80% 100%  Puas : 61% - 80%  Cukup Puas : 41% 60%  Kurang Puas : 21% 40%  Tidak Puas : 0%- 20%  (Sugiyono,2010)
--	--	--	--	---

### 3.4 Instrumen Penelitian

Notoatmodjo (2010) Instrumen penelitian dapat diartikan sebagai alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian bisa berupa kuesioner, formulir observasi, formulir-formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data karakteristik pasien, untuk mengetahui kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di puskesmas, dan untuk mengetahui pelayanan jasa BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

#### 3.5.1 kuisisioner

Menurut sugiyono (2013: 199) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. maka diberikan kuisisioner untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap puskesmas tersebut Apakah peserta bpjs merasa sangat puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang berikan puskesmas dan juga diberikan beberapa pertanyaan dan pernyataan untuk

responden misalnya bagaimana kepuasaannya selama berobat di puskesmas malinau seberang kabupaten malinau kalimantan utara.

#### 1. Tahap Pertama

- a. Membuat kuesioner dengan berpedoman pada indikator definisi Operasional persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan
- b. Melakukan pengujian instrumen pada kuesioner dengan menguji coba pada calon responden
- c. Melakukan uji validitas dan reliabilitas dari hasil percobaan kuesioner, menggunakan program komputer.
- d. Memperbanyak instrument kuesioner sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.

#### 2. Tahap Kedua (perizinan)

- a. Mengantarkan surat izin dari institusi ke tempat perijinan penelitian yaitu Puskesmas Malinau Seberang.
- b. Mengunjungi seorang pasien yang menjadi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Malinau Seberang

#### 3. Tahap Ketiga (pelaksanaan)

- a. Membagikan Kuisoner Kepada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas
- b. Melakukan wawancara kepada responden dan memberikan kuisoner
- c. Memberitahukan cara pengisian kuisoner Kepada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Malinau Seberang

### **3.5.2 Data Primer**

Data yang diperoleh melalui kuisoner dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuisoner pada peserta BPJS, untuk mengetahui kepuasan peserta dan pelayanan jasa BPJS berdasarkan faktor-faktor kepuasan peserta terhadap pelayanan.

### **3.6 Lokasi dan waktu Penelitian**

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan dipuskesmas malinau seberang kab malinau kalimantan utara

#### **3.6.2 Waktu penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2020

### **3.7 Analisis Data dan Penyajian Data**

#### **3.7.1 Analisis Data**

Analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, kuisioner, 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 dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2014:244).

Data yang terkumpul akan diolah dan dianalisis berdasarkan Likert, dari indikator yang meliputi:

#### **1. Scoring**

Scoring adalah pemberian nilai berupa angka pada jawaban responden yang menjawab pertanyaan untuk mendapatkan data kuantitatif. Pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban dari responden yaitu:

- a. Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 5
- b. Untuk jawaban puas mendapat skor 4
- c. Untuk jawaban cukup puas mendapat 3
- d. Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2
- e. Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1

#### **2. Tabulating**

Tabulating adalah pengumpulan data dari jawaban-jawaban kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan

pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator 23 pertanyaan (Kehandalan, Ketanggapan, Kemampuan, Empati, dan Fasilitas) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010):

$$\text{Tingkat kepuasan} : \sum \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Dengan rumus yang diatas dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut :

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1.	Sangat Puas	81% - 100%
2.	Puas	61% - 80%
3.	Cukup puas	41% - 60%
4.	Kurang Puas	21% - 40%
5.	Tidak Puas	0% - 20%

(Sumber :sugiyono,2010)

**Tabel 3.2 Range skala tingkat kepuasan**

### 3.7.2 Penyajian Data

Menurut pendapat Usman, (2009:85) “Penyajian data adalah proses penampilan data dari semua hasil penelitian dalam bentuk paparan naratif representative tabular termasuk dalam format matriks, grafis dan sebagainya yang nantinya dapat mempermudah peneliti dalam melihat gambaran hasil penelitian”.

Dalam penelitian ini data dari tiap- tiap variabel hasil penelitian yang telah di analisis lalu di sajikan dalam bentuk tabel presentase ,distribusi frekuensi dan disertai juga dengan penjelasan atau interpretasi dari setiap tabel. Hal ini dilakukan agar data dapat 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. 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 diteliti 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).