

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian Deskriptif menurut Arikunto (2006) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain (keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan), yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan faktor yang diteliti.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu untuk mengetahui Gambaran Faktor-faktor kepuasan peserta PBI APBD dalam pelayanan kesehatan di Desa Mindugading Kec.Tarik Kab.Sidoarjo

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Menurut Sugiyono (2009:80).

Berdasarkan pengertian tersebut, dalam penelitian di Desa Mindugading Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo sejumlah 3.477

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011:81) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Menurut Roscoe dalam buku Sugiyono (2011: 90) dalam skripsi Muri, Y. (2014). memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri- swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel

minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing- masing antara 10 sampai dengan 20.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 30 responden Peserta PBI APBD di Desa Mindugading Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo.

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2002).

Adapun kriteria inklusi adalah sebagai berikut:

1. Bersedia untuk menjadi Responden
2. Berusia lebih dari 17 Tahun
3. Peserta PBI APBD berdomisili di desa Mindugading
4. Bisa membaca dan menulis.

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2002).

Adapun kriteria eksklusi adalah sebagai berikut :

1. Tidak bersedia menjadi Responden
2. Usia dibawah 17 Tahun.
3. Peserta Mandiri.
4. Tidak bisa membaca dan menulis.

3.3 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 kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2012:61).

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat Kepuasan Peserta PBI APBD JKN terhadap:

1. (*Assurance*) Kemampuan
2. (*Emphaty*) Empati
3. (*Tangible*) Berwujud
4. (*Reliability*) Keandalan
5. (*Responsiveness*) Ketanggapan

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015:38) adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

1. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Hasil
1	Tingkat Kepuasan	Tingkat kesenangan, kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa	kuesioner	Ordinal	1. Ada 5 dimensi pada kuesioner setiap dimensi terdapat 3 pertanyaan, jawaban Sangat puas diberi skor (5) jawaban puas diberi skor (4) jawaban cukup puas diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1)
2	<i>Assurance</i>	Suatu kompetensi yang memberikan rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang sudah mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku sehingga pelanggan dapat merasa yakin	kuesioner	Ordinal	1. Ada 5 dimensi pada kuesioner setiap dimensi terdapat 3 pertanyaan, jawaban Sangat puas diberi skor (5) jawaban puas diberi skor (4) jawaban cukup puas diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1)

		dan percaya.			
3	Empati	Sifat dan kemampuan yang memberikan perhatian penuh, rasa peduli, komunikasi yang baik, dan mudah untuk dihubungi.	kuesioner	Ordinal	1. Ada 5 dimensi pada kuesioner setiap dimensi terdapat 3 pertanyaan, jawaban Sangat puas diberi skor (5) jawaban puas diberi skor (4) jawaban cukup puas diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1)
4	<i>Tangibles</i>	Wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas.	kuesioner	Ordinal	1. Ada 5 dimensi pada kuesioner setiap dimensi terdapat 3 pertanyaan, jawaban Sangat puas diberi skor (5) jawaban puas diberi skor (4) jawaban cukup puas diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1)
5	<i>Reliability</i>	Suatu kemampuan yang digunakan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	kuesioner	Ordinal	1. Ada 5 dimensi pada kuesioner setiap dimensi terdapat 3 pertanyaan, jawaban Sangat puas diberi skor (5) jawaban puas diberi skor (4) jawaban cukup puas diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1)
6	<i>Responsiveness</i>	Suatu kemampuan yang digunakan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan ketepatan pelayanan untuk melayani	Kuesioner	Ordinal	1. Ada 5 dimensi pada kuesioner. setiap dimensi terdapat 3 pertanyaan, jawaban Sangat puas diberi skor (5) jawaban puas diberi skor (4) jawaban cukup puas diberi skor (3)

		konsumen dengan baik.			jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1)
--	--	-----------------------	--	--	---

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya Menurut Suharmi Arikunto (2006:149)

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta PBI APBD. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa Lembar kuesioner

- Faktor -faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ada 5 aspek
 - a. Tangible : penilaian meliputi Ruang pelayanan yang nyaman dan bersih, Brosur atau gambar-gambar dan fasilitas layanan lain tertata rapi, Kebersihan, keindahan, dan kerapian ruang rawat
 - b. Keandalan (reliability) : penilaian meliputi petugas melayani sesuai dengan ketentuan, petugas memberi pelayanan cepat dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu pemberian obat.
 - c. Responsiveness : penilaian yang berisi tentang pemberian pelayanan yang ramah dan cekatan, dapat memberikan pelayanan dengan cepat dalam kondisi darurat, kecepatan tenaga perawat memberikan pelayanan saat dibutuhkan selama perawatan.
 - d. Jaminan (assurance) : penilaian mengenai petugas menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan, pengalaman perawat dalam melayani pasien, keselamatan pasien terjamin.
 - e. Empati : penilaian yang terkait tentang petugas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perawat mendengarkan keluhan pasien, perawat sabar dalam memberikan penjelasan mengenai penyakit pasien.

3.6 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penilitan ini yaitu menggunakan kuisinoner. Kuesinoner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok

orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos daftar pertanyaan. Ada 30 penilaian kuesioner yang harus di isi oleh 30 Responden. Pada saat menyebar kuesioner ada 5 orang yang tidak berkenan mengisi dikarenakan tidak memenuhi kriteria inklusi, selanjutnya mencari responden kembali untuk mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan kriteria yang sudah di tetapkan. Waktu penyebaran kuesioner memerlukan waktu selama 3 minggu. Dimana selama 3 minggu tersebut dibutuhkan waktu \pm 15 menit setiap responden untuk menjelaskan maksud serta tujuan isi kuesioner sampai responden tersebut sudah jelas dan paham maksud isi dari kuesioner tersebut.

3.7 Analisa Data dan Penyajian Data

3.7.1 Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis statistik deskriptif. Menurut Ali Muhson (2006) Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data yang terkumpul akan diolah dan di analisis berdasarkan 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

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”. Penyajian data akan disajikan melalui tabel.

3.8 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Mindugading Kec.Tarik Kab.Sidoarjo.

3.9 Etika Penelitian

Nursalam (2013) berpendapat bahwa secara umum prinsip etik dalam penelitian atau pengumpulan data dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Prinsip manfaat
 - a. Bebas dari penderitaan. Penelitian harus dilaksanakan tanpa mengakibatkan penderitaan kepada subjek, khususnya jika menggunakan tindakan khusus.
 - b. Bebas dari eksploitasi. Partisipasi subjek dalam penelitian, harus dihindari dari keadaan yang tidak menguntungkan. Subjek harus diyakinkan bahwa partisipasinya dalam penelitian atau informasi yang telah diberikan, tidak akan dipergunakan dalam hal-hal yang dapat merugikan subjek dalam bentuk apa pun.
 - c. Resiko (*benefits ratio*) Peneliti harus hati-hati mempertimbangkan resiko dan keuntungan yang akan berakibat kepada subjek pada setiap tindakan.
2. Prinsip menghargai hak asasi manusia (*respect human dignity*)
 - a. Hak untuk ikut/tidak menjadi responden (*right to selfdetermination*) Subjek harus diperlakukan secara manusiawi. Subjek mempunyai hak memutuskan apakah mereka bersedia menjadi subjek ataupun tidak, tanpa adanya sangsi apa pun atau akan berakibat terhadap kesembuhannya, jika mereka seorang klien.
 - b. Hak untuk mendapatkan jaminan dari perlakuan yang diberikan (*right to full disclosure*)
 - c. *Informed consent* Pada informed consent juga dicantumkan bahwa data yang diperoleh hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu.
3. Prinsip keadilan (*right to justice*)
 - a. Hak untuk mendapatkan pengobatan yang adil (*right in fair treatment*) Subjek harus diperlakukan secara adil baik sebelum, selama

dan sesudah keikutsertaannya dalam penelitian tanpa adanya diskriminasi apabila ternyata mereka tidak bersedia atau dikeluarkan dari penelitian.

b. Hak dijaga kerahasiaannya (*right to privacy*) Subjek mempunyai hak untuk meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan, untuk itu perlu adanya tanpa nama (*anonymity*) dan rahasia (*confidentiality*).

Dalam penelitian ini etika penelitiannya menggunakan *informed consent*, semua responden sudah mengedepankan etika sebelum mengisi kuesioner telah diberikan *informed consent* yang berisi persetujuan untuk mengikuti penelitian.