

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang.

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

##### **3.2.1 Populasi penelitian**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta JKN rawat inap yaitu 16 pasien dan rawat jalan sebanyak 971 pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang pada bulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2020.

##### **3.2.2 Sampel penelitian**

Sampel pada penelitian ini adalah peserta JKN rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang pada bulan November tahun 2020. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik probabilitas sampling jenis simple random sampling di hitung dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

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

$$n = \frac{987}{1 + 987(0,1)^2}$$

$$n = \frac{987}{1 + 9,87}$$

$$n = \frac{987}{10,87} = 90,8 \text{ dibulatkan menjadi } 91$$

Keterangan:

n = Besaran Sampel

N = Populasi

e = eror margin (0,05/0,1)

### 3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jabung, dengan menggunakan indikator tingkat kehandalan, tingkat ketanggapan, tingkat jaminan, tingkat empati, dan penampilan.

**Tabel 3 1 Definisi Operasional**

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Kriteria Penilaian
Kepuasan pasien	Persepsi dan harapan responden terhadap perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau produk yang diharapkan dengan yang telah dirasakan (Purba,	Kuesioner	Ordinal	Sangat puas : 81-100% Puas : 61-80% Kurang puas : 41-60% Tidak puas : <40% (Sugiono, 2010 dalam Bupu, M.S 2018)

	2018)			
Dimensi Kepuasan Pasien				
Dimensi Keandalan (reability)	Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. Zeithaml VA, Parasuraman, Leonard LB dalam (Siregar, 2017)	Kuesioner	Ordinal	<p>1. Terdapat 5 dimensi pada kuesioner yang mana setiap dimensi terdapat 4 pertanyaan dengan jawaban sangat puas akan diberi skor (4) jawaban puas akan diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1).</p> <p>2. Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi yaitu, <math>4 \times 4 = 16</math></p> <p>Skor minimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 4 = 4</math></p> <p>Selanjutnya dikategorikan sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas : 81-100%</p> <p>Puas : 61-80%</p> <p>Kurang puas : 41-60%</p>

				Tidak puas : <40% (Sugiono, 2010 dalam Bupu, M.S 2018)
Dimensi daya tangkap (responsive )	Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Zeithaml VA, Parasuraman, Leonard LB dalam (Siregar, 2017)	Kuesioner	Ordinal	<p>1. Terdapat 5 dimensi pada kuesioner yang mana setiap dimensi terdapat 4 pertanyaan dengan jawaban sangat puas akan diberi skor (4) jawaban puas akan diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1).</p> <p>2. Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi yaitu, <math>4 \times 4 = 16</math></p> <p>Skor minimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 4 = 4</math></p> <p>Selanjutnya dikategorikan sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas : 81-100%</p> <p>Puas : 61-80%</p> <p>Kurang puas : 41-60%</p> <p>Tidak puas : &lt;40%</p>

				(Sugiono, 2010 dalam Bupu, M.S 2018)
Dimensi Jaminan (assurance)	kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas risiko atau bahaya. Zeithaml VA, Parasuraman, Leonard LB dalam (Siregar, 2017)	Kuesioner	Ordinal	<p>1. Terdapat 5 dimensi pada kuesioner yang mana setiap dimensi terdapat 4 pertanyaan dengan jawaban sangat puas akan diberi skor (4) jawaban puas akan diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1).</p> <p>2. Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi yaitu, <math>4 \times 4 = 16</math></p> <p>Skor minimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 4 = 4</math></p> <p>Selanjutnya dikategorikan sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas : 81-100%</p> <p>Puas : 61-80%</p> <p>Kurang puas : 41-60%</p> <p>Tidak puas : &lt;40%</p> <p>(Sugiono, 2010 dalam</p>

				Bupu, M.S 2018)
Dimensi Bukti Fisik (tangible)	penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana informasi, petugas. Zeithaml VA, Parasuraman, Leonard LB dalam (Siregar, 2017)	Kuesioner	Ordinal	<p>1. Terdapat 5 dimensi pada kuesioner yang mana setiap dimensi terdapat 4 pertanyaan dengan jawaban sangat puas akan diberi skor (4) jawaban puas akan diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1).</p> <p>2. Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi yaitu, <math>4 \times 4 = 16</math> Skor minimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 4 = 4</math></p> <p>Selanjutnya dikategorikan sebagai berikut :</p> <p>Sangat puas : 81-100%</p> <p>Puas : 61-80%</p> <p>Kurang puas : 41-60%</p> <p>Tidak puas : &lt;40%</p> <p>(Sugiono, 2010 dalam Bupu, M.S 2018)</p>

<p>Dimensi Empati (emphaty)</p>	<p>sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, kemudahan kontak dan komunikasi yang baik. Zeithaml VA, Parasuraman, Leonard LB dalam (Siregar, 2017)</p>	<p>Kuesioner</p>	<p>Ordinal</p>	<p>1. Terdapat 5 dimensi pada kuesioner yang mana setiap dimensi terdapat 4 pertanyaan dengan jawaban sangat puas akan diberi skor (4) jawaban puas akan diberi skor (3) jawaban kurang puas diberi skor (2) jawaban tidak puas diberi skor (1). 2. Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi yaitu, <math>4 \times 4 = 16</math> Skor minimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu, <math>1 \times 4 = 4</math> Selanjutnya dikategorikan sebagai berikut : Sangat puas : 81-100% Puas : 61-80% Kurang puas : 41-60% Tidak puas : &lt;40% (Sugiono, 2010 dalam Bupu, M.S 2018)</p>
---	--	------------------	----------------	---

### **3.4 Instrumen penelitian**

Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner, dimana responden menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan dan yang telah disediakan peneliti.

Adapun bahan-bahan penelitian yang digunakan untuk penelitian sebagai berikut:

1. laptop
2. alat tulis
3. lembar kuesioner
4. buku catatan

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dibagi menjadi dua cara yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui pengisian kuesioner yang diisi oleh peserta JKN. Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari responden penelitian Sastroasmoro S, 2011 dalam (Siregar, 2017).
2. Data Sekunder pada penelitian ini diperoleh dari internet seperti web resmi profil puskesmas jabung dan diperoleh dari jurnal, skripsi dan buku. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain, badan/instansi yang secara rutin mengumpulkan data (Setiadi, 2007).

### **3.6 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.6.1 Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah karena di lokasi tersebut sebagian besar pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari ulasan website resmi Puskesmas Jabung dan dikarenakan belum pernah ada penelitian tentang tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Jabung.

### 3.6.2 Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan November hingga bulan Desember 2020.

### 3.7 Prosedur Pengambilan Data

Prosedur pengambilan data pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang berisi pertanyaan data responden dan pertanyaan mengenai kepuasan pasien, kemudian peneliti memeriksa kelengkapan data responden dan memastikan semua pertanyaan telah diisi. Selanjutnya mengolah data dengan mengelompokkan berdasarkan jawaban yang sama. Untuk tingkat kepuasan pasien data di olah dengan menggunakan aplikasi pada komputer.

### 3.8 Analisis Data dan Penyajian Data

Data yang telah terkumpul dari hasil kuesioner dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*,

Kegiatan analisis meliputi :

1. *scoring*, yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu :
  - 1) untuk jawaban sangat puas skor 4
  - 2) untuk jawaban puas skor 3
  - 3) untuk jawaban kurang puas skor 2
  - 4) untuk jawaban tidak puas skor 1
2. *Tabulating*, yaitu pengumpulan data atas jawaban dari kuesioner dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (kehandalan, daya tangkap, jaminan, bukti fisik, dan empati) dengan menggunakan rumus (Sugiono, 2010):

$$\text{Tingkat Kepuasan} : \Sigma \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Dengan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasa pasien sebagai berikut :

**Tabel 3 2 Skala Range Tingkat Kepuasan**

No.	Tingkat kepuasan	Nilai skala peringkat
1.	Sangat puas	81-100%
2.	Puas	61-80%
3.	Kurang puas	41-60%
4.	Tidak puas	<40%

*Dikutip dari Sugiyono, 2010 dalam Bupu, M. S. (2018).*

### 3.9 Etika Penelitian

a. Lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*)

Lembar persetujuan diberikan kepada responden yang akan diteliti, dimana isi dari lembar persetujuan ini menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan serta dampak yang mungkin terjadi selama dan sesudah pengumpulan data. Jika responden setuju untuk diteliti maka responden harus menandatangani lembar persetujuan yang sudah disediakan. Jika responden tidak bersedia untuk diteliti, maka peneliti tidak akan memaksanya dan tetap menghormati hak-hak responden.

b. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan disajikan sebagai hasil penelitian. (Indasah, Sari, & Dewi, 2010)