

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan metode *survey*. Metode deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia, metode deskriptif juga dapat menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Ahmad & Mustika, 2021). Survey adalah metode yang umum digunakan dalam penelitian di bidang ilmu sosial. Dalam beberapa aspek, metode survey mempunyai banyak keunggulan dibandingkan dengan metode lainnya, khususnya rendahnya response rate (Yuliansyah, 2016). Metode penelitian survey adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”.

Sedangkan “survey adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar data berupa variabel, unit atau individu dalam waktu yang bersamaan, data dikumpulkan melalui individu atau sampel fisik tertentu dengan tujuan agar dapat menggeneralisasikan terhadap apa yang diteliti (Tika dan Pabundu 2005). Variabel yang dikumpulkan dapat bersifat fisik maupun sosial. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tingkatan kepuasan peserta JKN -KIS di Puskesmas Tunjung.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan” (Siyoto & Sodik, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Puskesmas Tunjung yang berjumlah 370 orang, dimana rata-rata pasien rawat jalan peserta JKN-KIS yang melakukan Pelayanan Kesehatan satu bulan terakhir di bulan Januari tahun 2022.

3.2.2 Sampel

Sampel atau contoh adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, adalah sampel yang bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi. Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi. Penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki peneliti sesuai kriteria inklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menjadi peserta JKN-KIS yang melakukan pelayanan kesehatan berupa rawat jalan di Puskesmas Tunjung.

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

Keterangan : n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi (ditetapkan an 10%)

Berdasarkan rumus diatas, di peroleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{370}{1 + 370} = \frac{370}{1 + 370 (0.01)^2} = \frac{370}{8.4} = 44$$

$n = 44$, jadi sampel dalam penelitian ini adalah 44 responden.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel dibagi menjadi dua macam, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian dan sering pula variabel penelitian itu dinyatakan sebagai gejala yang akan diteliti. “Variabel adalah atribut sekaligus obyek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian” (Siyoto & Sodik, 2015).

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan satu variabel untuk dideskripsikan unsur-unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala yang termasuk variabel

tersebut. Yang menjadi variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan peseta JKN-KIS dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tunjung Randuagung Lumajang. Dengan subvariabel dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*

3.4 Definisi Operasional

No .	Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Penilaian
	<i>Kepuasan Pasien yang menjadi peserta JKN-KIS</i>	<p><i>Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah mendapatkan pelayanan kesehatan yang di inginkan pasien berdasarkan dimensi :</i></p> <p>a. <i>Tangible (bukti fisik) :</i> Meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata, yaitu : penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan peralatan komunikasi.</p> <p>b. <i>Realibility (kehandalan) :</i> Meliputi Tingkat kemampuan perusahaan dalam menampilkan pelayanan yang dapat dipercaya dan akurat, sesuai dengan janji yang telah ditawarkan.</p> <p>c. <i>Responsiviness (ketanggapan) :</i> meliputi Kesiediaan perusahaan dalam membantu pelanggan serta memberikan suatu usaha pelayanan yang cepat dan tanggap.</p> <p>d. <i>Assurance (jaminan) :</i> meliputi kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan.</p> <p>e. <i>Emphaty (perhatian) :</i> meliputi akses, komunikasi, dan memahami pelanggan.</p>	Ordinal	<p>1. Puas jika >50%</p> <p>2. Tidak puas jika ≤ 50 %</p>

3.5 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang telah disusun secara terstruktur. Pengambilan data kuesioner dilakukan secara offline. Dengan menggunakan kuesioner dapat memperoleh data mengenai segala aspek kepuasan pasien yang berkaitan dengan kepuasan peserta JKN-KIS yang melakukan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tunjung.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menyusun kisi-kisi alat pengumpul data, kisi-kisi yang dibuat mengacu pada variabel penelitian.
- b) Membuat butir-butir pertanyaan berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode jenis Data Primer. Data Primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli (Hamid & Susilo, 2011). Data Primer diperoleh dengan melakukan survey lapangan dengan menggunakan alat bantu kuesioner terhadap Peserta JKN-KIS yang telah memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Tunjung dalam kurun waktu 1 bulan terakhir. Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan dari hasil pengambilan data menggunakan kuesioner dan berbagai pihak yang telah dipilih menjadi sampel atau responden.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tunjung, yang berada di desa Tunjung, Kecamatan Randuagung, Kabupaten Lumajang, dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – Maret tahun 2022.

3.8 Analisa Data

Analisis data adalah penyederhanaan data ke dalam satu bentuk yang paling mudah dibaca dan diinterpretasikan. Tujuan analisis data antara lain untuk memecahkan masalah-masalah penelitian, memperlihatkan hubungan antara fenomena yang terdapat dalam penelitian, memberikan jawaban terhadap

hipotesis yang diajukan dalam penelitian, dan bahan untuk membuat kesimpulan serta implikasi dan saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian selanjutnya. Teknik persentase dengan melalui prosedur di bawah ini :

- a) Pemeriksaan data
Memeriksa perolehan data yang terdapat pada instrumen penelitian dengan mengecek kelengkapan jawaban responden.
- b) Klasifikasi data
Menggolongkan data berdasarkan kriteria yang ditentukan agar memudahkan analisis data.
- c) Tabulasi data berdasarkan klasifikasi yang dibuat
- d) Menghitung frekuensi jawaban atau data
- e) Menghitung persentase dengan teknik persentase dari setiap data yang diperoleh
- f) Memvisualkan data dalam bentuk tabel
- g) Menafsirkan data sesuai dengan pertanyaan penelitian.

3.9 Rencana Penyajian Data

Menyajikan data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Rencana penyajian data dalam penelitian ini meliputi tabel, dan narasi Dengan kata lain, menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, terperinci dan menyeluruh akan lebih memudahkan dalam memahami kepuasan pasien terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Penyajian data selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

3.10 Etika Penelitian

- 1) Melakukan perjanjian persetujuan antara peneliti dengan responden. Tujuannya agar subjek penelitian mengerti maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung.
- 2) Memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan nama responden pada lembar alat ukur, dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

- 3) Menjaga kerahasiaan responden. Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian. Hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.