

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 RANCANGAN PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Penelitian survei digunakan untuk menggambarkan variable yang ada dalam situasi tertentu atau juga bisa menggambarkan hubungan diantara variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek yang dilihat dari aspek bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati.

#### **3.2 POPULASI DAN SAMPEL**

##### **3.2.1 POPULASI**

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta JKN yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Trenggalek. Populasi sebanyak 303 peserta, hal ini dilihat dari banyaknya kunjungan peserta pada 1(satu) minggu kerja di Bulan Februari 2022.

##### **3.2.2 SAMPEL**

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel yang diambil dari populasi harus mewakili dan valid (Sujarweni 2014).

##### **a. Teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. *purposive sampling* pemilihan sampel yang berdasarkan pada

suatu karakteristik tertentu dalam suatu populasi yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

b. Jumlah Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *Non-random sampling*. Sehubungan dengan jumlah populasi (N) diketahui maka besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad \text{Rumus Slovin}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah responden

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Error tolerance/ taraf signifikansi (0.1)

Maka untuk mengetahui besaran sampel penelitian, dapat diketahui dengan perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{303}{1 + 303(10)^2}$$

$$n = \frac{303}{4,03}$$

$$= 75.1 \text{ dibulatkan menjadi } 75$$

c. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari populasi yang akan diteliti sesuai target (Notoatmodjo 2010). Kriteria inklusi pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bersedia menjadi responden
2. Peserta sudah mendapatkan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Trenggalek
3. Peserta berusia 17- 56 tahun.
4. Peserta dapat berkomunikasi dengan baik

#### d. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Peserta yang menolak mengisi kuisioner
2. Orang yang datang namun tidak membutuhkan pelayanan dari BPJS Kesehatan

### 3.3 VARIABEL PENELITIAN

Variabel adalah sesuatu masalah yang ditetapkan lalu diangkat oleh peneliti dan dipelajari sehingga peneliti memperoleh informasi berupa data kemudian diolah dengan cara statistik sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta JKN. Adapun sub variabelnya adalah dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Dimensi kehandalan
2. Dimensi daya tanggap
3. Dimensi bukti fisik
4. Dimensi jaminan
5. Dimensi empati

### 3.4 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis (Sujarweni 2014).

**Tabel 3.1 Definisi operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara ukur	Skala pengukuran
Kepuasan peserta JKN	Tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan BPJS Kesehatan	Pengukuran menggunakan SERVQUAL dengan menjumlahkan total skor <i>Tangibles</i> ,	Menggunakan rumus: ➤ Nilai maksimal: 125 ➤ Nilai minimal: 25 Maka diketahui: ➤ Range	Ordinal

		<i>Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy.</i>	<p>Nilai max- Nilai min= <math>125-25=100</math></p> <p>➤ Interval <math>100:3 = 33,3</math> dibulatkan menjadi 33</p> <p>➤ Dari range 25-125 adalah 100, dapat dikelompokkan lagi menjadi 3 kategori yaitu:</p> <p>a. Sangat puas: 92-125</p> <p>b. Cukup puas: 58-91</p> <p>c. Tidak puas: 25-57</p>	
<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Dimensi kualitas pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh peserta JKN.	Menggunakan kuesioner dengan <i>Skala Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan	<p>Menggunakan rumus:</p> <p>➤ Nilai maksimal: 25</p> <p>➤ Nilai minimal: 5</p> <p>Maka diketahui:</p> <p>➤ Range Nilai max- Nilai min= <math>25-5= 20</math></p> <p>➤ Interval <math>20:3 = 6.7</math> dibulatkan menjadi 7</p>	Ordinal

		<p>alternatif jawaban:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sangat Puas diberi skor 5</li> <li>- Puas diberi skor 4</li> <li>- Cukup puas diberi skor 3</li> <li>- Tidak puas diberi skor 2</li> <li>- Sangat tidak puas diberi skor 1</li> </ul>	<p>➤ Dari range 5-25 adalah 20, dapat dikelompokkan lagi menjadi 3 kategori yaitu:</p> <p>a.Sangat puas: 19-25</p> <p>b.Cukup puas:12-18</p> <p>c.Tidak puas:5-11</p>	
Dimensi Keandalan	Kemampuan pegawai BPJS Kesehatan untuk memberikan layanan yang tepat.	<p>Menggunakan kuesioner dengan <i>Skala</i> Likert rentang 1-5</p> <p>Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p>	<p>Menggunakan rumus:</p> <p>➤ Nilai maksimal: 25</p> <p>➤ Nilai minimal:5</p> <p>Maka diketahui:</p> <p>➤ Range Nilai max-Nilai min= 25-5= 20</p> <p>➤ Interval <math>20:3 = 6.7</math> dibulatkan menjadi 7</p> <p>➤ Dari range 5-25 adalah 20, dapat dikelompokkan</p>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sangat Puas diberi skor 5</li> <li>- Puas diberi skor 4</li> <li>- Cukup puas diberi skor 3</li> <li>- Tidak puas diberi skor 2</li> <li>- Sangat tidak puas diberi skor 1</li> </ul>	<p>lagi menjadi 3 kategori yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat puas: 19-25</li> <li>b. Cukup puas: 12-18</li> <li>c. Tidak puas: 5-11</li> </ul>	
Dimensi Kesigapaan petugas (daya tanggap)	Kesediaan yang disertai semangat yang tinggi untuk membantu peserta JKN.	<p>Menggunakan kuesioner dengan <i>Skala Likert</i> rentang 1-5</p> <p>Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sangat Puas diberi skor 5</li> </ul>	<p>Menggunakan rumus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nilai maksimal: 25</li> <li>➤ Nilai minimal: 5</li> </ul> <p>Maka diketahui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Range  <math>\text{Nilai max} - \text{Nilai min} = 25 - 5 = 20</math></li> <li>➤ Interval  <math>20 : 3 = 6.7</math>  dibulatkan menjadi 7</li> <li>➤ Dari range 5-25 adalah 20, dapat dikelompokkan lagi menjadi 3 kategori yaitu:</li> </ul>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puas diberi skor 4</li> <li>- Cukup puas diberi skor 3</li> <li>- Tidak puas diberi skor 2</li> <li>- Sangat tidak puas diberi skor 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat puas: 19-25</li> <li>b. Cukup puas: 12-18</li> <li>c. Tidak puas: 5-11</li> </ul>	
Dimensi Empati	Sikap peduli atau merasakan empati kepada Peserta JKN.	<p>Menggunakan kuesioner dengan <i>Skala</i> Likert rentang 1-5</p> <p>Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sangat Puas diberi skor 5</li> <li>- Puas diberi skor 4</li> </ul>	<p>Menggunakan rumus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nilai maksimal: 25</li> <li>➤ Nilai minimal: 5</li> </ul> <p>Maka diketahui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Range Nilai max-Nilai min = <math>25 - 5 = 20</math></li> <li>➤ Interval <math>20 : 3 = 6.7</math> dibulatkan menjadi 7</li> <li>➤ Dari range 5-25 adalah 20, dapat dikelompokkan lagi menjadi 3 kategori yaitu:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat puas: 19-25</li> </ul>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cukup puas diberi skor 3</li> <li>- Tidak puas diberi skor 2</li> <li>- Sangat tidak puas diberi skor 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Cukup puas:12-18</li> <li>c. Tidak puas:5-11</li> </ul>	
Dimensi Jaminan	Kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melayani peserta JKN.	<p>Menggunakan kuesioner dengan <i>Skala</i> Likert rentang 1-5</p> <p>Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sangat Puas diberi skor 5</li> <li>- Puas diberi skor 4</li> <li>- Cukup puas diberi skor 3</li> </ul>	<p>Menggunakan rumus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nilai maksimal: 25</li> <li>➤ Nilai minimal:5</li> </ul> <p>Maka diketahui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Range Nilai max-Nilai min= 25-5= 20</li> <li>➤ Interval <math>20:3 = 6.7</math> dibulatkan menjadi 7</li> <li>➤ Dari range 5-25 adalah 20, dapat dikelompokkan lagi menjadi 3 kategori yaitu:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat puas: 19-25</li> <li>b. Cukup puas:12-18</li> <li>c. Tidak puas:5-11</li> </ul>	Ordinal

		- Tidak puas diberi skor 2  - Sangat tidak puas diberi skor 1		
--	--	---	--	--

### **3.5 TEMPAT DAN WAKTU**

#### **3.5.1 TEMPAT**

Penelitian dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek yang beralamat di Ruko Widowati Kav. 2-3 Jl. Sukarno Hatta, Ngantru, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek Jawa Timur.

#### **3.5.2 WAKTU**

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 16 Februari sampai dengan 18 Februari 2022.

### **3.6 PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENGUMPUL DATA**

#### **3.6.1 PENGUMPULAN DATA**

Penelitian ini menggunakan 2(dua) cara untuk mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi dan membagikan kuisisioner kepada responden.

##### **1. Observasi**

Peneliti mengumpulkan data dengan mengunjungi lokasi penelitian untuk melakukan observasi secara langsung dengan mengamati kondisi dan lingkungan kerja di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek.

##### **2. Kuesioner**

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuisisioner ini berguna untuk membantu peserta JKN sebagai responden di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek mengeluarkan pendapatnyadengan kuesioner yang berisi pertanyaan maupun pernyataan. Lembar kuisisioner hanya butuh diisi dengan memberi tanda centang (v) pada blok yang telah disediakan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan data primer dan sekunder yaitu:

**a. Data Primer**

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

**b. Data sekunder**

Studi dokumen adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara melihat data kunjungan perhari BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek.

**3.6.2 INSTRUMEN PENGUMPUL DATA**

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merujuk pada penelitian sebelumnya dan digunakan sebagai alat pengumpul data untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kuisisioner penelitian ini menggunakan skala likert, menurut (Djaali 2008) skala likert ini dapat digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Kuisisioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Ada 5 (lima) jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban SP : Sangat Puas diberi skor 5
2. JawabanP : Puas diberi skor 4
3. Jawaban CP : Cukup Puas diberi skor 3
4. JawabanTP : Tidak Puas diberi skor 2
5. JawabanSTP : Sangat Tidak Puas diberi skor 1

**3.7 ANALISIS DATA**

Analisis data penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Tahap pengumpulan data

Merupakan proses pengumpulan data melalui observasi dan membagikan kuisisioner.

2) Tahap editing

Merupakan proses memeriksa kejelasan maupun kelengkapan pengisian kuisisioner.

3) Tahap koding

Merupakan proses identifikasi dan klasifikasi dari tiap-tiap pernyataan yang terdapat pada kuisisioner berdasar variabel yang diteliti.

4) Tahap *entry* data

Merupakan tahap memasukkan data kedalam tabel dasar yang telah dipersiapkan sebelumnya

5) Tahap analisis data

Setelah data dimasukkan kedalam komputer maka data siap untuk diolah dan dianalisa.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis satu variabel (*univariat analysis*) dengan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentasi dari tiap variabel.

### 3.8 PENYAJIAN DATA

Data yang diperoleh kemudian diolah dengan uji statistika. Selanjutnya, hasil yang didapatkan dari pengolahan data akan disajikan secara numerik dalam bentuk tabel kemudian diberikan uraian untuk memperjelas hubungan antara variabel-variabel penelitian.

### 3.9 ETIKA PENELITIAN

1. Sebelum melakukan penelitian peneliti meminta izin tertulis kepada institusi terkait secara terstruktur.
2. Sebelum melakukan penelitian peneliti menjelaskan tujuan penelitian kepada institusi terkait.
3. Sebelum melakukan penelitian peneliti menyiapkan keperluan untuk melancarkan proses penelitian.

4. Peneliti memberikan informed consent kepada calon responden untuk meminta persetujuan agar bersedia menjadi responden.
5. Bersamaan dengan diberikannya informed consent, peneliti juga memberikan kuisisioner.
6. Sebelum meminta responden mengisi kuisisioner peneliti sedikit menjelaskan isi dan petunjuk pengisian kuisisioner kepada responden.
7. Segala informasi yang diberikan responden kepada peneliti dijamin kerahasiannya.