

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan metode *survey*. Deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah. Penelitian deskriptif juga dapat menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, jadi dapat dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi atau kelompok tertentu yang terjadi. Penjelasan lain menerangkan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena apa adanya. Dalam studi ini peneliti tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan tertentu terhadap obyek penelitian, semua kegiatan berjalan seperti apa adanya (Ahmad & Mustika, 2021). Metode *survey* adalah metode yang umum digunakan dalam penelitian di bidang ilmu sosial. Dalam beberapa aspek, metode *survey* mempunyai banyak keunggulan dibandingkan dengan metode lainnya, seperti rendahnya *response rate*. Metode penelitian *survey* merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Yuliansyah, 2016).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Risaldi (2013), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Siregar, 2018). Berdasarkan pada pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien

rawat inap peserta JKN-KIS yang pernah melakukan rawat inap di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo sebanyak 33 pasien rawat inap.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2003:56) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan teknik pengambilan sampel disebut dengan sampling. Menurut Sugiyono (2009:63), teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil *total sampling* karena jumlah populasi yang kurang dari 100. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 33 orang.

3.2.3 Kriteria Sampel

3.2.3.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Rikomah et al., 2018). Adapun kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Pasien rawat inap yang berusia 15 – 45 tahun.
2. Peserta JKN-KIS yang pernah rawat inap di Puskesmas Leces
3. Bersedia menjadi responden
4. Pasien bisa membaca dan menulis

3.2.3.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Rikomah et al., 2018). Adapun kriteria eksklusi sebagai berikut:

1. Pasien yang sedang dalam keadaan kritis

3.3 Lokasi dan Waktu

3.3.1 Lokasi

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di wilayah Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.

3.3.2 Waktu

Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2022

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai / sifat dari objek, individu / kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk di pelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Ridha, 2017). Variable dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN-KIS terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Leces.

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3. 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala Ukur
Kepuasan pasien rawat inap peserta JKN-KIS di Puskesmas Leces	Tingkat Kepuasan pasien rawat inap peserta JKN KIS	Menggunakan kuesioner dengan skala likert rentang 1-3. Pengukuran dengan 4 pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative	Menggunakan rumus: Nilai Max = 60 Nilai Min = 20 Range = $60-20 = 40$ Interval = $40 : 3 = 13,3 = 13$ Maka dapat dikelompokkan	Ordinal

		<p>jawaban :</p> <p>a. Sangat Setuju diberi skor 3</p> <p>b. Setuju diberi skor 2</p> <p>c. Kurang Setuju diberi skor 1</p>	<p>menjadi 3 kategori:</p> <p>a. Sangat Puas = 47-60</p> <p>b. Puas = 33-46</p> <p>c. Kurang Puas = 20-32</p>	
	<p>Bukti nyata, meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu pasien, kondisi lingkungan, dan prosedur penerimaan dalam melayani pasien.</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala likert rentang 1-3. Pengukuran dengan 4 pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban :</p> <p>a. Sangat Setuju diberi skor 3</p> <p>b. Setuju</p>	<p>Nilai Max = 12</p> <p>Nilai Min = 4</p> <p>Range = 8</p> <p>Interval = $8:3 = 2,6 = 3$</p> <p>Maka dapat dikelompokkan :</p> <p>a. Sangat Puas = 10-12</p> <p>b. Puas = 7-9</p> <p>c. Kurang Puas = 4-6</p>	Ordinal

		diberi skor 2 c. Kurang Setuju diberi skor 1		
	Reliabilitas (kehandalan), meliputi kemampuan petugas administrasi dalam melakukan prosedur penerimaan pasien, prosedur pelayanan dan kesesuaian dalam melakukan pemeriksaan.	Menggunakan kuesioner dengan skala likert rentang 1-3. Pengukuran dengan 4 pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban : a. Sangat Setuju diberi skor 3 b. Setuju diberi skor 2 c. Kurang Setuju diberi skor 1	Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 8 Interval = $8:3 = 2,6 = 3$ Maka dapat dikelompokkan : a. Sangat Puas = 10-12 b. Puas = 7-9 c. Kurang Puas = 4-6	Ordinal

	<p>Daya tanggap, meliputi kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan, dan merespon setiap keluhan pasien, dan memberikan informasi yang cukup jelas.</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala likert rentang 1-3. Pengukuran dengan 4 pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Setuju diberi skor 3 b. Setuju diberi skor 2 c. Kurang Setuju diberi skor 1 	<p>Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 8 $Interval = \frac{8-4}{3} = 1,33$ Maka dapat dikelompokkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Puas = 10-12 b. Puas = 7-9 c. Kurang Puas = 4-6 	Ordinal
	<p>Jaminan, meliputi kompetensi pelayanan kesehatan dalam menjaga</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala likert rentang 1-3. Pengukuran dengan 4</p>	<p>Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 8 $Interval = \frac{8-4}{3} = 1,33$</p>	Ordinal

	kerahasiaan identitas pasien, dan jaminan keamanan selama pelayanan diberikan.	pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban : a. Sangat Setuju diberi skor 3 b. Setuju diberi skor 2 c. Kurang Setuju diberi skor 1	Maka dapat dikelompokkan : a. Sangat Puas = 10-12 b. Puas = 7-9 c. Kurang Puas = 4-6	
	Emphaty (Keramahan), meliputi kemampuan petugas dalam menempatkan dirinya pada pasien, seperti komunikasi yang baik terhadap pasien, dan	Menggunakan kuesioner dengan skala likert rentang 1-3. Pengukuran dengan 4 pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban : a. Sangat	Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 8 Interval = $8:3 = 2,6 = 3$ Maka dapat dikelompokkan : a. Sangat Puas = 10-12 b. Puas = 7-9 c. Kurang Puas	Ordinal

	<p>memberikan perhatiannya terhadap pasien serta dapat memahami kebutuhan pasien.</p>	<p>Setuju diberi skor 3</p> <p>b. Setuju diberi skor 2</p> <p>c. Kurang Setuju diberi skor 1</p>	<p>= 4-6</p>	
--	---	--	--------------	--

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data berupa data primer yaitu menggunakan kuisisioner. Pada instrument pengumpulan data responden mengisi kuisisioner yang telah disediakan, didalam kuisisioner terdapat isian karakteristik responden yang terdiri dari nama, jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Adapun pertanyaan yang telah tercantum sejumlah 4 butir tiap aspek yang akan diteliti, responden dapat mengisi sesuai dengan petunjuk.

1. Pada aspek bukti fisik (*tangible*) pertanyaan seputar kondisi, kerapian, kebersihan di tempat pelayanan kesehatan.
2. Pada aspek reliabilitas (*kehandalan*) pertanyaan seputar prosedur penerimaan bagian administrasi, durasi pada saat pendaftaran pasien, kesesuaian waktu pelayanan yang tertera di papan praktik dan durasi dokter mendiagnosa pasien.
3. Pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), pertanyaan seputar ketanggapan petugas administrasi, tenaga kesehatan, dan dokter dalam melayani pasien.

4. Pada aspek jaminan (*assurance*), pertanyaan yang diajukan seputar kesesuaian kompetensi pelayanan kesehatan dalam menjaga kerahasiaan identitas pasien, dan jaminan keamanan selama pelayanan kesehatan dalam melayani pasien.
5. Pada aspek empathy (*keramahan*), pertanyaan seputar keramahan petugas administrasi, tenaga kesehatan, dan dokter dalam melayani pasien.

3.6.2 Prosedur Penelitian

Adapun prosedur penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Peneliti mengajukan surat izin penelitian dilahan yang akan diteliti
2. Setelah mendapatkan izin, peneliti melakukan survey dengan menggunakan instrument yang telah disiapkan sebelumnya.
3. Responden mengisi kuisisioner yang telah dibagikan
4. Setelah revisi, peneliti mengolah data yang telah didapatkan

3.6.3 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah dengan cara mengumpulkan jawaban dari pertanyaan kuisisioner dari pasien. Data kemudian diolah tahapan sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data (*editing*) adalah memeriksa daftar pertanyaan kuisisioner yang akan diisi oleh responden. Setelah responden mengisi kuisisioner selanjutnya peneliti memeriksa kelengkapan jawaban yang telah diberikan. Setelah memastikan bahwa semua pertanyaan lengkap, maka peneliti memberi kode dari kuisisioner.
2. Memberi kode pada data (*coding*) adalah peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari responden kedalam kategori. Didalam

kuisisioner terdapat symbol yang digunakan untuk menafsirkan jawaban yaitu 1 (satu) kurang puas, 2 (dua) puas, 3 (tiga) sangat puas.

3. Memberi nilai (*scoring*) adalah menentukan skor atau nilai setiap pertanyaan menggunakan sistem ordinal atau tingkatan nilai terendah 4 dan tertinggi 12. Skor yang telah ditetapkan adalah jika total skor 4-6 = Kurang Puas (KP), jika total skor 7-9 = Puas (P), dan jika total skor 10-12 = Sangat Puas (SP).
4. Mengentri data (*entry*) adalah jawaban yang sudah diberi kode kemudian dimasukkan dalam table melalui aplikasi pengolahan data.

3.7 Penyajian Data

Data disajikan dalam bentuk table setiap variable dari hasil penelitian. Variable tersebut terdiri dari 5 aspek. Dalam aspek bukti nyata, aspek kehandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek empati setiap aspek terdiri dari 4 pertanyaan. Total 20 butir pertanyaan, setiap aspek akan dijabarkan dalam skor dan nilai yang telah diberikan oleh peserta dalam bentuk angka dan persentase.

3.8 Etika Penelitian

Dalam penelitian ini menerapkan etika penelitian yang meliputi:

- a. Informed Consent, peneliti menyediakan lembar informed consent atau kesediaan responden sebagai subjek penelitian.
- b. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian
- c. Peneliti memperlakukan responden secara adil
- d. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subjek penelitian dan dapat digeneralisasikan di tingkat populasi

(*beneficence*). Peneliti meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subjek (*nonmaleficence*).