

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan desain deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012). Jadi penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan. Penggunaan metode kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014).

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan cross sectional yaitu subjek penelitian hanya satu kali melakukan pengukuran dilakukan terhadap status, karakteristik atau variabel subjek (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang gambaran kepuasan masyarakat BPJS Kesehatan Malang.

3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Malang yang berada di Jl. Raya Raden Tumenggung Suryo 44 Malang. Peneliti memilih penelitian ini karena belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Malang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022 – Januari 2023.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat- syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Umiyati, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS

Kesehatan yang melakukan pendaftaran di BPJS Kesehatan KC Malang pada bulan November 2022 adalah 1.936 peserta.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat, 2015). Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek peneliti (Notoadmojo, 2012).

Sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Notoatmodjo, 2018). Peneliti telah menentukan kriteria untuk sampel yang akan diteliti, meliputi :

a. Kriteria Inklusi

1. Peserta JKN yang telah melakukan pelayanan pendaftaran di loket kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang bulan Desember 2022 – Januari 2023
2. Peserta adalah anggota BPJS yang bersedia mengisi kuesioner.
3. Peserta berusia BPJS Kesehatan Malang rentan usia 20 – 60 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

1. Peserta yang tidak melakukan pelayanan langsung ke loket pendaftaran kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.
2. Peserta tidak bersedia menjadi responden.

3.3.3 Besar Sampel

Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan salah satu rumus yang sering digunakan yaitu rumus Slovin (Wijaya, 2013)

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Batas ketelitian yang digunakan (0,05/0,1)

Maka pengambilan sampel yang diinginkan adalah

$$n = \frac{1936}{1 + 1936 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1936}{20,36}$$

$n = 95,08$ dibulatkan menjadi 95

3.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia (Notoatmodjo, 2005).

Pengumpulan data dilakukan agar dapat diperoleh informasi sehingga tujuan penelitian menggunakan accidental sampling ini dapat tercapai. Pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung di kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010). Variabel dalam penelitian hanya ada satu, yaitu kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan Malang.

3.6 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
1	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Penampilan dan kemampuan sarana prasarana sebagai bukti pelayanan kepesertaan yang dapat digunakan oleh pasien sebagai penunjang seperti fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan (teknologi) serta penampilan petugas pelayanan.	Kuesioner	Ordinal	<p>5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)</p> <p>Skor penilaian : Skor tertinggi = $5 \times 4 = 20$ Skor terendah = $1 \times 4 = 4$ Range = skor tertinggi – skor terendah = $20 - 4 = 16$ Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : $I = R/K$ $I = 16/2$ $I = 8$</p> <p>Sehingga penilaian menjadi: Tidak Puas: skor responden : 4-11 Puas 12-20</p>

2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Segala sesuatu kemampuan pegawai untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan kepada responden memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat, teliti sesuai prosedur, tepat waktu, bersikap simpatik, keakuratan administrasi).	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP) Skor penilaian : Skor tertinggi = 5 x 4 = 20 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor terendah = 20 – 4 = 16 Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : $I = R/K$ $I = 16/2$ $I = 8$ Sehingga penilaian menjadi: Tidak Puas: skor responden : 4-11 Puas 12-20
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Kemauan petugas pelayanan untuk membantu pasien dan menyediakan	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP)

		jasa/pelayanan yang cepat dan tepat.			<p>1 = Sangat Tidak</p> <p>Puas (STP)</p> <p>Skor penilaian :</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 4 = 20$</p> <p>Skor terendah = $1 \times 4 = 4$</p> <p>Range = skor tertinggi – skor terendah = $20 - 4 = 16$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus :</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 16/2$</p> <p>$I = 8$</p> <p>Sehingga penilaian menjadi:</p> <p>Tidak Puas: skor responden : 4-11</p> <p>Puas 12-20</p>
--	--	--------------------------------------	--	--	--

4	<i>Assurance</i> (jaminan)	Segala sesuatu yang mencakup pengetahuan dan keramah- tamahan petugas. Dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas pelayanan bagi pasien.	Kuisisioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP) Skor penilaian : Skor tertinggi = 5 x 4 = 20 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor terendah = 20 – 4 = 16 Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : $I = R/K$ $I = 16/2$ $I = 8$ Sehingga penilaian menjadi: Tidak Puas: skor responden : 4-11 Puas 12-20
---	-------------------------------	---	-------------	---------	--

5	<i>Empathy</i> (empati)	Segala sesuatu pemahaman pemberian perhatian petugas pelayanan secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner	Ordinal	<p>5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)</p> <p>Skor penilaian : Skor tertinggi = $5 \times 4 = 20$ Skor terendah = $1 \times 4 = 4$ Range = skor tertinggi – skor terendah = $20 - 4 = 16$ Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : $I = R/K$ $I = 16/2$ $I = 8$</p> <p>Sehingga penilaian menjadi: Tidak Puas: skor responden : 4-11 Puas 12-20</p>
---	----------------------------	--	-----------	---------	---

Sumber : (Astuti, 2020)

3.7 Pengumpulan Data

3.7.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner terhadap peserta BPJS Kesehatan Malang. Kuesioner juga diberikan kepada peserta untuk mengetahui dan menilai kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Malang setelah mendapatkan pelayanan, dan fasilitas saat pelaksanaan yang dilakukan oleh petugas. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer sebagai berikut:

1. Data identitas responden

Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Diperoleh melalui pengisian langsung oleh responden menggunakan kuesioner.

2. Data kepuasan pelayanan pendaftaran

Data kepuasan peserta BPJS Kesehatan Malang diperoleh dengan mengisi angket kuesioner yang sudah disediakan oleh peneliti tercantum pada lampiran.

3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di BPJS Kantor Cabang Malang.

3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner sebagai instrumen penelitian mampu mengumpulkan informasi dengan jumlah besar yang relatif murah, cepat, dan efisien (Sugiyono, 2015). Kuesioner dalam pelayanan kepesertaan ini terdiri dari 20 pertanyaan dengan lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Hidayat, 2018).

Menggunakan tingkat pengukuran ordinal kategori jawaban terdiri atas lima

tingkatan (skala likert). Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban yang diberi skor dari nilai 1 sampai 5 yaitu 5 = sangat puas, 4 = puas, 3 = cukup puas, 2 = tidak puas, 1 = sangat tidak puas. Nilai kepuasan untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus (Hidayat, 2018). Kuesioner diberikan kepada peserta yang dipilih menjadi responden penelitian dan bersifat tertutup, sehingga responden hanya tinggal memilih dari alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.9 Cara Pengolahan Data

Tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian. Dengan cara teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kualitas data yang akurat dan valid. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengumpulan data berupa kuesioner yang memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada subjek penelitian untuk dijawab (Muhson, 2021). Dalam proses pengolahan data terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. Editing (pemeriksaan data)

Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memeriksa kelengkapan pengisian instrumen penelitian pengumpulan data, seperti kelengkapan jawaban yang sudah terisi di setiap pertanyaan kuesioner.

2. Input data kuesioner ke aplikasi Excel

Semua data yang sudah terkumpul akan dimasukkan secara manual pada kolom-kolom excel, yang bertujuan untuk memberikan simbol di setiap pertanyaan atau pernyataan.

3. Coding untuk setiap jawaban responden.

Setelah membuat kolom pertanyaan atau pernyataan di aplikasi excel, selanjutnya input nilai-nilai dari jawaban responden. Dan jawaban tersebut

dapat diwakilkan angka 1-5 dengan angka 1 untuk jawaban sangat tidak puas selanjutnya semakin besar untuk jawaban-jawaban lainnya.

4. Hitung jumlah data

Setelah melakukan coding, tambahkan satu kolom untuk menghitung total dari data yang sudah terkumpul sesuai indikator. Pada kolom ini, masukkan rumus SUM dan tarik kebawah agar semua data terhitung totalnya.

5. Menentukan Skoring

Pemberian skor nilai adalah cara pengolahan data untuk memberikan skor total pada setiap variabel yang dilakukan setelah responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Berdasarkan kuesioner dengan model *close-ended question* dan dengan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terdiri dari pilihan (optional) dan skornya yaitu:

Tabel 3. 2 Tabel Skoring

Nilai	Arti	Perhitungan
5	Sangat Puas	Jumlah responden memilih (SP) x 5 = hasil
4	Puas	Jumlah responden memilih (P) x 4 = hasil
3	Cukup Puas	Jumlah responden memilih (CP) x 3 = hasil
2	Tidak Puas	Jumlah responden memilih (TP) x 2 = hasil
1	Sangat Tidak Puas	Jumlah responden memilih (STP) x 1 = hasil

6. Tabulating (Tabulasi)

Tahap yang dilakukan setelah proses editing dan coding. Kegiatan tabulating dalam penelitian meliputi pengelompokan data sesuai dengan tujuan penelitian kemudian dimasukkan ke dalam tabel-tabel yang telah ditentukan berdasarkan kuesioner yang telah ditentukan skornya.

Tabel 3. 3 Tabulating

No	Persentase (%)	Kriteria
1	0-20	Sangat Tidak Puas
2	21-40	Tidak Puas
3	41-60	Cukup
4	61-80	Puas
5	81-100	Sangat Puas

7. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola dan hubungannya. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran penelitian secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Data yang dibuat dengan terperinci dan menyeluruh akan memudahkan peneliti dalam memahami sub-sub yang diteliti.

3.10 Etika Penelitian

Menurut (Silviana Mustikawati, 2021) Etika adalah aturan yang dipegang oleh peneliti dalam melakukan riset dan oleh karenanya para peneliti harus mengetahui dan paham tentang etika ini sebelum melakukan penelitian. Empat prinsip yang harus dipegang teguh oleh peneliti (Milton, 1999 dalam Notoatmodjo) yaitu:

- a. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)
Peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak subjek penelitian untuk mendapatkan informasi tentang tujuan peneliti melakukan penelitian tersebut. Peneliti juga memberikan kebebasan kepada subjek untuk memberikan informasi atau tidak memberikan informasi.
- b. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)
Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan identitas subjek, karena setiap orang mempunyai hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu dalam memberikan informasi. Peneliti seyogyanya cukup menggunakan *coding* sebagai pengganti identitas responden.
- c. Keadilan dan inklusivitas/keterbukaan (*respect for justice and inclusiveness*)
Dalam melakukan penelitian prinsip keterbukaan dan keadilan perlu dijaga oleh peneliti dengan kejujuran, keterbukaan dan kehati-hatian. Prinsip keadilan ini menjamin bahwa semua subjek penelitian memperoleh perlakuan dan keuntungan yang sama, tanpa membedakan gender, agama, etnis dan sebagainya.
- d. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)
Dalam melakukan penelitian hendaknya memperoleh manfaat semaksimal mungkin bagi masyarakat pada umumnya dan subjek peneliti.

