

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Menurut Sugiyono (2011) dalam penelitian Zakyia (2022), penelitian *descriptive* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (*independen*) tanpa ada perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Sedangkan metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan peserta JKN terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Pohjentrek.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan data yang terdiri dari suatu objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dipelajari untuk ditarik kesimpulannya (Sulistiyono, 2013) dalam Zakyia (2022). Populasi pada penelitian ini yaitu pasien peserta JKN Rawat Jalan di wilayah kerja Puskesmas Pohjentrek. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Pohjentrek jumlah peserta JKN Rawat Jalan bulan November 2022 sebanyak 3.742 peserta.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah yang sudah dimiliki oleh populasi tersebut (Sulistiyono, 2013). Menurut Sugiyono (2017:85) dalam (Dewi, 2021), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis

untuk mendapatkan sampel yang representatif. Besar sampel yang diambil dihitung menggunakan Rumus Slovin, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{3.742}{1 + 3.742(0,1)^2} = \frac{3.742}{38,42} = 97,39$$

Keterangan:

n: Sampel yang diteliti

N: Populasi

e: *Error margin* (10%)

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan peneliti adalah 97 sampel.

Pengambilan sampel mengacu pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, sebagai berikut:

1. Kriteria Responden :
 - a. Bersedia menjadi responden
 - b. Pasien Peserta JKN Rawat Jalan yang dapat diajak berkomunikasi
 - c. Usia antara 17 – 65 tahun

3.3 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan Rawat Jalan di puskesmas Pohjentrek. Adapun sub variabel dari penelitian yaitu *Reliability* (kehandalan), *Empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan).

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Cara pengukuran	Hasil ukur	Skala data
Kepuasan peserta JKN	Perasaan pasien yang muncul setelah mendapat layanan kesehatan sesuai dengan	Kuisisioner	Pengukuran kepuasan peserta JKN menggunakan skala <i>Likert</i> yang diukur melalui jawaban kuisisioner dengan	Ordinal

	yang diinginkan pasien		<p>jumlah 5 pernyataan perdimensi Setiap pernyataan memiliki skor 1 sampai 5, dengan kategori :</p> <p>Sangat Puas (SP) : 5</p> <p>Puas (P) : 4</p> <p>Cukup Puas (CP) : 3</p> <p>Tidak Puas (TP) : 2</p> <p>Sangat Tidak Puas (STP) : 1</p> <p>Sehingga didapat skor penilaian per dimensi sebagai berikut :</p> <p>Jumlah pernyataan sebanyak 5 nomor.</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 5 = 25$</p> <p>Skor terendah = $5 \times 1 = 5$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $25 - 5 = 20$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> <p>$I = R/K$</p>	
--	------------------------	--	---	--

			$I = 20/2$ $I = 10$ Sehingga penilaiannya menjadi: - Tidak Puas : 5-14 - Puas : 15-25	
--	--	--	---	--

Sub Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Pengukuran
<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan dengan memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh, perawatan dengan cepat serta sesuai yang telah dijanjikan.	Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 	Pengukuran kepuasan peserta JKN menggunakan skala <i>Likert</i> yang diukur melalui jawaban kuesioner dengan jumlah 5 pernyataan perdimensi Setiap pernyataan memiliki skor 1 sampai 5, dengan kategori : Sangat Puas (SP) : 5 Puas (P) : 4 Cukup Puas (CP) : 3 Tidak Puas (TP) : 2 Sangat Tidak Puas (STP) : 1	Ordinal

		5. Sangat tidak puas diberi skor 1	<p>Sehingga didapat skor penilaian perdimensi sebagai berikut: Jumlah pernyataan sebanyak 5 nomor.</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 5 = 25$</p> <p>Skor terendah = $5 \times 1 = 5$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $25 - 5 = 20$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 20/2$</p> <p>$I = 10$</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Puas : 5-14 - Puas : 15-25 	
<i>Empathy</i> (empati)	Ketersediaan petugas untuk	Menggunakan kuesioner dengan	Pengukuran kepuasan peserta	Ordinal

	bersikap peduli terhadap pasien yang telah membutuhkan bantuan.	<p>skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 4 pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 5. Sangat tidak puas diberi skor 1 	<p>JKN menggunakan skala <i>Likert</i> yang diukur melalui jawaban kuisioner dengan jumlah 4 pernyataan pada dimensi empati. Setiap pernyataan memiliki skor 1 sampai 5, dengan kategori : Sangat Puas (SP) : 5 Puas (P) : 4 Cukup Puas (CP) : 3 Tidak Puas (TP) : 2 Sangat Tidak Puas (STP) : 1</p> <p>Sehingga didapat skor penilaian pada dimensi empati sebagai berikut: Jumlah pernyataan sebanyak 4 nomor.</p> <p>Skor tertinggi = $4 \times 5 = 20$ Skor terendah = $4 \times 1 = 4$ Range = Skor tertinggi – Skor</p>	
--	---	---	--	--

			<p>terendah = $20 - 4 = 16$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> $I = R/K$ $I = 16/2$ $I = 8$ <p>Sehingga penilaiannya menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Puas : 4-11 - Puas : 12-20 	
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kemampuan petugas berpenampilan dengan baik, menjaga kebersihan gedung, ruang tunggu yang memadai dan ruang pemeriksaan yang memadai untuk pasien	Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:	Pengukuran kepuasan peserta JKN menggunakan skala <i>Likert</i> yang diukur melalui jawaban kuisisioner dengan jumlah 5 pernyataan perdimensi Setiap pernyataan memiliki skor 1 sampai 5, dengan kategori : Sangat Puas (SP) : 5 Puas (P) : 4	Ordinal
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 		

		<p>3. Cukup puas diberi skor 3</p> <p>4. Tidak puas diberi skor 2</p> <p>5. Sangat tidak puas diberi skor 1</p>	<p>Cukup Puas (CP) : 3</p> <p>Tidak Puas (TP) : 2</p> <p>Sangat Tidak Puas (STP) : 1</p> <p>Sehingga didapat skor penilaian perdimensi sebagai berikut: Jumlah pernyataan sebanyak 5 nomor.</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times$ $5 = 25$</p> <p>Skor terendah = $5 \times$ $1 = 5$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $25 - 5 =$ 20</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 20/2$</p> <p>$I = 10$</p>	
--	--	---	---	--

			<p>Sehingga penilaiannya menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Puas : 5-14 - Puas : 15-25 	
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<p>Ketersediaan untuk membantu pasien dan merespon keluhan pasien, serta memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dan memberikan pelayanan dengan tepat.</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 5. Sangat tidak puas diberi skor 1 	<p>Pengukuran kepuasan peserta JKN menggunakan skala <i>Likert</i> yang diukur melalui jawaban kuisisioner dengan jumlah 5 pernyataan perdimensi Setiap pernyataan memiliki skor 1 sampai 5, dengan kategori :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Puas (SP) : 5 Puas (P) : 4 Cukup Puas (CP) : 3 Tidak Puas (TP) : 2 Sangat Tidak Puas (STP) : 1 <p>Sehingga didapat skor penilaian perdimensi sebagai berikut: Jumlah pernyataan sebanyak 5 nomor.</p>	Ordinal

			<p>Skor tertinggi = $5 \times 5 = 25$</p> <p>Skor terendah = $5 \times 1 = 5$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $25 - 5 = 20$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p> <p>$I = R/K$</p> <p>$I = 20/2$</p> <p>$I = 10$</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Puas : 5-14 - Puas : 15-25 	
<i>Assurance</i> (jaminan)	Ketersediaan petugas untuk ramah, selalu tersenyum jika ada pasien datang, sabar dalam memberikan	Menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan/pernyataan dan setiap pertanyaan	Pengukuran kepuasan peserta JKN menggunakan skala <i>Likert</i> yang diukur melalui jawaban kuisisioner dengan jumlah 5 pernyataan	

	<p>pelayanan, memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita serta menjelaskan pertanyaan yang telah ditanyakan oleh pasien.</p>	<p>diberikan alternatif jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas diberi skor 5 2. Puas diberi skor 4 3. Cukup puas diberi skor 3 4. Tidak puas diberi skor 2 5. Sangat tidak puas diberi skor 1 	<p>perdimensi Setiap pernyataan memiliki skor 1 sampai 5, dengan kategori :</p> <p>Sangat Puas (SP) : 5</p> <p>Puas (P) : 4</p> <p>Cukup Puas (CP) : 3</p> <p>Tidak Puas (TP) : 2</p> <p>Sangat Tidak Puas (STP) : 1</p> <p>Sehingga didapat skor penilaian perdimensi sebagai berikut: Jumlah pernyataan sebanyak 5 nomor.</p> <p>Skor tertinggi = $5 \times 5 = 25$</p> <p>Skor terendah = $5 \times 1 = 5$</p> <p>Range = Skor tertinggi – Skor terendah = $25 - 5 = 20$</p> <p>Perhitungan interval dengan menggunakan rumus:</p>	
--	---	--	--	--

			<p>I = R/K</p> <p>I = 20/2</p> <p>I = 10</p> <p>Sehingga penilaiannya menjadi :</p> <p>- Tidak Puas : 5-14</p> <p>- Puas : 15-25</p>	
--	--	--	--	--

3.5 Tempat dan Waktu penelitian

3.5.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pohjentrek, tepatnya di Jl. Raya Warungdowo – Sidogiri Km 1 Pohjentrek Pasuruan Jawa Timur Kodepos 67171

3.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Maret – Mei 2023.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuisioner.

1. Data Primer

Data Primer diperoleh dengan melakukan penelitian yang diperoleh dari responden peserta JKN di Puskesmas Pohjentrek untuk mendapatkan jumlah persentase kepuasan peserta JKN.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data Puskesmas Pohjentrek meliputi jumlah peserta JKN Rawat Jalan pada bulan November 2022 di Puskesmas Pohjentrek sebanyak 3.742 peserta.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah

- a. Alat Tulis
- b. Aplikasi Pengolah Data
- c. Laptop
- d. Lembar Kuesioner (Zakky, 2020 ; Putri, 2019)

3.8 Analisis Data dan Penyajian Data

3.8.1 Analisis Data

Langkah – langkah analisa dapat dilakukan sebagai berikut (Mardalis, 2010) dalam Dafiro (2022) :

1. Memeriksa (*Editing*)

Hal ini dilakukan setelah semua data terkumpul melalui sebuah instrumen berupa kuesioner. Pada tahap ini, peneliti akan memeriksa kembali semua kuesioner tersebut satu persatu. Tujuannya adalah untuk mengecek setiap kuesioner agar diisi sesuai dengan petunjuk sebelumnya. Jika terdapat beberapa kuesioner yang masih belum diisi, atau pengisian tidak sesuai dengan petunjuk dan tidak relevannya jawaban dengan pertanyaan maka harus segera diperbaiki dengan jalan mengembalikan kuisisioner yang masih kosong pada responden semula. Bila tidak memungkinkan, maka peneliti harus mencari responden lain sebagai pengganti asal sesuai dengan polanya.

2. Memberi Tanda Kode (*Coding*)

Memberi tanda kode terhadap pertanyaan – pertanyaan yang telah diajukan agar mempermudah tabulasi dan analisa data. Jika pertanyaan terdiri dari beberapa item dan jumlah kuesioner yang banyak serta terdapat variabel satu dengan yang lainnya, maka akan memerlukan kode dan tanda – tanda tertentu seperti analisa menggunakan komputer.

Memberi kode pada data (*coding*) adalah peneliti mengklasifikasikan jawaban–jawaban dari responden kedalam kategori. Didalam kuesioner terdapat simbol yang digunakan untuk menafsirkan jawaban yaitu Sangat Puas (SP) : 5, Puas (P) : 4, Cukup Puas (CP) : 3, Tidak Puas (TP) : 2, Sangat Tidak Puas (STP) : 1.

3. Tabulasi Data

Tabulasi data dilakukan jika peneliti telah menyelesaikan tahap editing dan coding. Artinya tidak ada lagi permasalahan yang timbul pada kuesioner. Kemudian, peneliti hanya perlu menyediakan tabel – tabel kerja sesuai dengan variabel – variabel pertanyaan dan item – itemnya.

4. Analisa Data Sesuai dengan Pendekatan

Setelah menyelesaikan tahap editing, coding, dan tabulasi data, maka tahap selanjutnya adalah mengolah kembali data penelitian dan menyajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk memperoleh gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Pohjentrek.

3.8.2 Penyajian Data

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.

3.9 Etika Penelitian

Etika yang harus diperhatikan dalam penelitian ini meliputi :

1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden dengan tujuan responden mengerti maksud dan tujuan penelitian. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu mekanisme penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Prinsip Menghormati harkat martabat manusia (*respect for persons*)

Prinsip ini merupakan bentuk penghormatan terhadap harkat martabat manusia sebagai pribadi yang memiliki kebebasan berkehendak atau memilih dan sekaligus bertanggung jawab secara pribadi terhadap keputusannya sendiri.

3. Prinsip Berbuat baik (*Beneficence*) dan tidak merugikan (*non-maleficence*)

Prinsip etik berbuat baik menyangkut kewajiban membantu orang lain dilakukan dengan mengupayakan manfaat maksimal dengan kerugian minimal. Subjek manusia diikutsertakan dalam penelitian kesehatan dimaksudkan membantu tercapainya tujuan penelitian kesehatan yang sesuai untuk diaplikasikan kepada manusia

4. Prinsip Keadilan (*Justice*)

Prinsip etik keadilan mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya. Prinsip etik keadilan terutama menyangkut keadilan yang merata yang mempersyaratkan pembagian seimbang, dalam hal beban dan manfaat yang diperoleh subjek dari keikutsertaan dalam penelitian (Pedoman Dan Standar Etik, 2017) dalam Dafiro (2022).

