

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah rancangan penelitian *Deskriptif Kuantitatif*. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic (data konkrit)*, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Penelitian kuantitatif menggunakan metode survei untuk mengambil data dari populasi yang besar (Sugiyono, 2018). Survei dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada para responden. Selain survei, terdapat pula jenis metode eksperimen dan analisis isi.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi ialah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan (Morissan, 2014).

Populasi dari penelitian ini yaitu 2.487 peserta JKN-KIS yang telah mendapatkan pelayanan non tatap muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar pada bulan September sampai dengan bulan November tahun 2022.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel menurut (Sugiyono, 2016) sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016).

Besar sampel merupakan jumlah sampel yang akan diteliti. Pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = margin eror yang ditoleransi 10 % = 0,10

Jumlah peserta yang datang ke kantor cabang Blitar sebanyak 2.487 peserta, sehingga presentase yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{2.487}{1+2.487(0,10)^2} = \frac{2.487}{25,03} = 96,00 \text{ menjadi } 96 \text{ Responden}$$

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa besar sampel penelitian yang akan diambil sejumlah 96 responden peserta JKN di BPJS Kesehatan Kota Blitar.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan suatu sampel guna untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam pengambilan data penelitian (Sugiyono, 2020).

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metodologi pengambilan sampel secara acak dimana kelompok sampel ditargetkan memiliki atribut-atribut tertentu. Metode ini dapat digunakan pada banyak populasi, tetapi lebih efektif dengan ukuran sampel yang lebih kecil dan populasi yang lebih homogen. Pengambilan sampel bermanfaat karena peneliti dapat meneliti semua data.

Sampel memiliki kriteria, diantaranya kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria tersebut bertujuan untuk menentukan dapat atau tidaknya sampel digunakan. Kriteria eksklusi adalah kriteria yang apabila dijumpai menyebabkan objek tidak dapat digunakan dalam penelitian, Sedangkan kriteria inklusi ialah apabila terpenuhi dapat mengakibatkan calon objek penelitian. (Hajijah, 2012). Kriteria inklusi dalam penelitian ini antara lain:

- a. Peserta yang telah terdaftar JKN-KIS
- b. Peserta yang sudah menggunakan layanan non tatap muka

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini antara lain:

- a. Peserta JKN-KIS yang tidak bersedia untuk dilakukan penelitian
- b. Peserta yang sudah menggunakan layanan non tatap muka tetapi tidak bersedia untuk dilakukan penelitian

3.3 Variabel Penelitian

Menurut (Silaen, 2018) mengungkapkan bahwa variabel penelitian adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai atau mempunyai nilai yang bervariasi, yakni suatu sifat, karakteristik atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu untuk dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda-beda atau bervariasi. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 aspek didalamnya yaitu: (1) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), (2) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*).

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Nurdin & Hartati, 2019) Definisi Operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. (Nurdin & Hartati, 2019) menambahkan bahwa proses mendefinisikan berarti menggambarkan variabel dengan sedemikian rupa sehingga variabel tersebut hanya memiliki satu makna atau tidak memiliki makna ganda. Makna ganda akan membuat variabel tersebut bisa dan mempengaruhi penelitian yang ada.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Data	Instrumen Pengambilan Data
Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to specification</i>)	Kecocokan produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan atau dijanjikannya.	<ol style="list-style-type: none"> <i>Performance</i> Hal terpenting bagi pelanggan yaitu apakah kualitas produk menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau apakah pelayanan diberikan dengan cara yang benar <i>Maintainability and Serviceability</i> Kemudahan untuk pengoperasian produk dan kemudahan perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti <i>Range and type of Features</i> Selain fungsi utama dari suatu produk dan pelayanan pelanggan sering kali tertarik pada kemampuan/keistimewaan yang dimiliki produk dan pelayanan. 	Kuisisioner	Ordinal	<p>4 = Sangat Puas 3 = Puas 2 = Kurang Puas 1 = Tidak Puas</p> <p>Perhitungan pengambilan data :</p> $\frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Nilai Maximal}} \times 100 \%$ <p>Dikategorikan menjadi 2 variabel : Puas = > 50 % Tidak Puas = < 50 %</p>
Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>)	Persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk.	<ol style="list-style-type: none"> Nilai Fungsi Untuk mengetahui seberapa tinggi perceived quality pada konsumen yaitu dengan mengukur tingkat nilai fungsi dari produk atau jasa terhadap konsumen tersebut Nilai Experiential Merupakan nilai dari pengalaman konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. 	Kuisisioner	Ordinal	<p>4 = Sangat Puas 3 = Puas 2 = Kurang Puas 1 = Tidak Puas</p> <p>Perhitungan pengambilan data :</p> $\frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Nilai Maximal}} \times 100 \%$

					Dikategorikan menjadi 2 variabel : Puas = > 50 % Tidak Puas = < 50 %
--	--	--	--	--	--

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian (Yusup, 2018).

Pada penelitian ini peneliti akan mengumpulkan data berdasarkan dari Kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti dengan baik sehingga responden hanya menuliskan jawaban atau memberikan tanda tertentu pada daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner yang diberikan kepada responden berupa kuesioner kertas form dengan jumlah soal 8 butir. Soal 8 butir tersebut dalam bentuk memilih salah satu pilihan ditabel tentang gambaran kepuasan peserta terhadap pelayanan non tatap muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar.

Instrumen Penelitian ini dilakukan uji instrumen untuk melihat validitas dan reabilitas kuisisioner.

1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018), menyatakan bahwa mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan kolerasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor kontsruk atau variabel.

Pengujian Validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment r hitung diperoleh dari hasil output, nilai tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel dari buku statistik. Penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r -tabel, dimana untuk sampel yang di gunakan sebanyak 32 orang maka nilai r -tabel adalah 0,349

Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas

Hasil Uji Validitas

No. Butir Soal	r Hitung	r Tabel (5%)	Keterangan
1	0,703	0.349	Valid
2	0,703	0.349	Valid
3	0,243	0.349	Tidak Valid
4	0,646	0.349	Valid
5	0,829	0.349	Valid
6	0,660	0.349	Valid
7	0,778	0.349	Valid
8	0,747	0.349	Valid
9	0,610	0.349	Valid
10	0,581	0.349	Valid
11	0,748	0.349	Valid
12	0,941	0.349	Valid
13	0,707	0.349	Valid
14	0,819	0.349	Valid
15	0,819	0.349	Valid
16	0,826	0.349	Valid
17	0,849	0.349	Valid

Dari hasil uji validitas butir pertanyaan kepuasan menunjukkan bahwa dari 17 butir pertanyaan ada 1 butir pertanyaan yaitu di nomor 3 yang dinyatakan tidak valid dan tidak digunakan dalam penelitian. Dan disini peneliti hanya mengambil 8 butir soal yang valid dari 16 butir soal yang valid.

2. Uji Reabilitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau dari waktu ke waktu.

Pengujian Reabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Hasil pengujian reabilitas disajikan pada tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	47.6250	68.371	.838	.976
X02	47.6250	67.919	.887	.976
X04	47.6250	68.823	.720	.978
X05	47.5938	69.217	.915	.976
X06	47.5313	70.967	.646	.979
X07	47.6250	68.565	.912	.976
X08	47.6563	68.039	.820	.977
X09	47.7188	68.854	.792	.977
X10	47.5938	68.894	.843	.976
X11	47.5938	66.894	.891	.976
X12	47.5938	66.378	.874	.976
X13	47.7188	66.273	.908	.975
X14	47.6563	66.491	.904	.975
X15	47.6563	66.491	.904	.975
X16	47.6563	66.039	.882	.976
X17	47.7188	65.241	.883	.976

Berdasarkan Tabel reliability statistics menunjukkan hasil analisis dari uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha = 0,971 dari 16 item variabel. Nilai reliabilitas 0,971 adalah nilai moderat. Sehingga kuesioner ini dikatakan konsisten (*reliable*).

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

3.6.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di BPJS Kesehatan Kota Blitar di Jl. Kalimantan No.102, Karangtengah, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66137.

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama 3 bulan, mulai dari bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Februari 2023.

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

Sedangkan Menurut (Sugiyono, 2018) “Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.”

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empiric kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Dalam penelitian ini, data primer yang diperoleh berupa tanggapan, pernyataan, dan penilaian dari peserta didik

sebagai responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner dengan menyebarkan lembaran angket berisi pertanyaan dan pernyataan yang harus diisi oleh peserta JKN-KIS.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan Observasi Menurut (Sugiyono, 2018).

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja (Sugiyono, 2018).

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitiannya yang umumnya didokumentasikan. Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperoleh dari:

- a. Penelitian data yang diperoleh dengan cara dokumentasi, yaitu dengan mencatat data yang berhubungan dengan masalah-masalah yang akan diteliti melalui artikel-artikel, internet, jurnal, dan data kepesertaan.

3.8 Cara Pengolahan Data

Pengolahan data dapat dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Adapun proses pengolahan data terdiri dari empat tahap menurut Notoadmodjo dalam (Emilia, 2016):

1. Editing

Hasil pengisian kuesioner dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Secara

umum *editing* merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian kuesioner tersebut.

- a. Lengkap, dalam arti semua pernyataan sudah terisi
- b. Jawaban dan tulisan pernyataan sudah jelas atau terbaca

2. *Coding*

Setelah melewati proses *editing*, selanjutnya melakukan pengkodean atau *coding*, yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data. Pada penelitian ini, *coding* untuk jawaban responden pada kuesioner menggunakan skala *likert*.

3. *Data Entry*

Hasil jawaban dari responden yang sudah diubah menjadi bentuk kode (angka atau bilangan) dimasukkan kedalam program atau *software* komputer. Salah satu program yang digunakan untuk memasukkan data pada penelitian ini adalah program *Microsoft Excel*.

4. *Cleaning*

Apabila semua data dari responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya. Proses ini disebut dengan pembersihan data (*cleaning*).

3.9 Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data pada penelitian ini menggunakan rangkuman hasil kuisisioner yang dihasilkan setelah melakukan pemeriksaan. Analisis hasil pengolahan kuisisioner akan disajikan dalam bentuk Tabel Distribusi Frekuensi untuk menghitung nilai dan analisis data, maka dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner tertutup

dan setiap jawaban diberi skor masing-masing. Kuesioner tertutup ini berguna untuk mendapatkan data dan akan diproses.

3.10 Etika Penelitian

Etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut (Hidayat, 2014):

a. Lembar Persetujuan (*Informed consent*)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

b. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

c. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Confidentiality yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

d. Sukarela

Peneliti bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.