

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif . Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Jenis penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Layanan Secara Online Melalui Pandawa Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk di teliti. Atau, populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang, peristiwa atau barang-barang yang diminati oleh peneliti untuk diteliti (Malhotra : 1996). (Nuha, 2017)

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah jumlah peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang sebanyak 1.152 jiwa per November.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. (Nuha, 2017) Sampel pada penelitian ini adalah peserta JKN yang telah mendapatkan pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada bulan November tahun 2022. Pada sampel 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 di toleransi 10% = 0,10

Jumlah peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang per bulan November tahun 2022 sebanyak 1.152 jiwa , maka presentase yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat di bulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut ini dengan rumus slovin :

$$n = \frac{1.152}{1+1.152(0,10)^2}$$

$$= \frac{1.152}{12,52}$$

= 92,01 di bulatkan menjadi 92 responden

Maka dari perhitungan di atas dapat di simpulkan bahwa besar sampel penelitian yang akan di ambil sejumlah 92 responden peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penelitian ini adalah *purposive* sampling. . *Purposive* sampling yaitu salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Hidayat, 2017)

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

kriteria yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat di-ambil sebagai sampel. (Notoatmodjo, 2010).

- a. Peserta JKN yang pernah menggunakan layanan pandawa
- b. Bersedia menjadi responden
- c. Peserta berusia 17-58 tahun

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apapun yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan diperoleh informasi yang kemudian akan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015:60). Sehingga variabel penelitian dapat diartikan suatu objek yang menjadi titik perhatian yang ditetapkan oleh peneliti yang selanjutnya dipelajari dan dapat ditarik kesimpulan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*independent*) yang terdiri dari dimensi kepuasan yaitu keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan berwujud (*Tangible*).

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022 – Februari 2023

b. Tempat

Tempat penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang Jl. Tumenggung Suryo No.44, Bunulrejo, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126.

3.5 Definisi Operasional

3.1 Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	Kuesioner	<p>Kepuasan peserta di ukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan dan menggunakan skala 5 likert.</p> <p>Indeks kepuasan peserta :</p> <p>Sangat Setuju = 5</p> <p>Setuju = 4</p> <p>Netral = 3</p> <p>Tidak Setuju = 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Kategori Kepuasan :</p> <p>1 = Puas responden dikatakan puas jika total skor = >60</p>	Ordinal

				<p>0 = Tidak puas responden dikatan tidak puas jika total skor = <60</p> <p>Cara hitung kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Skor maksimal <ul style="list-style-type: none"> = jumlah pertanyaan x skor tertinggi = $20 \times 5 = 100$ ▪ Skor minimal <ul style="list-style-type: none"> = jumlah pertanyaan x skor terendah = $20 \times 1 = 20$ ▪ Range (R) <ul style="list-style-type: none"> = skor maks – skor min = $100 - 20 = 80$ ▪ Interval (I) <ul style="list-style-type: none"> = Range ÷ jumlah kategori = $\frac{80}{2} = 40$ 	
2.	Ketanggapan	Memberikan jasa dengan	Kuesioner	Kepuasan peserta di ukur	Ordinal

	<i>(Responsiveness)</i>	tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu peserta dan memberikan pelayanan yang tepat sesuai		<p>dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan dan menggunakan skala 5 likert.</p> <p>Indeks kepuasan peserta :</p> <p>Sangat Setuju = 5</p> <p>Setuju = 4</p> <p>Netral = 3</p> <p>Tidak Setuju = 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Kategori Kepuasan :</p> <p>1 = Puas responden dikatakan puas jika total skor = >60</p> <p>0 = Tidak puas responden dikatakan tidak puas jika total skor = <60</p> <p>Cara hitung kriteria :</p>	
--	-------------------------	---	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor tertinggi = $20 \times 5 = 100$ ▪ Skor minimal = jumlah pertanyaan x skor terendah = $20 \times 1 = 20$ ▪ Range (R) = skor maks – skor min = $100 - 20 = 80$ ▪ Interval (I) = Range ÷ jumlah kategori = $\frac{80}{2} = 40$ 	
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Untuk meningkatkan rasa percaya dan keyakinan diri kepada peserta bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan pe-	Kuesioner	Kepuasan peserta diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan dan menggunakan skala 5 likert.	Ordinal

		serta pada layanan pandawa		<p>Indeks kepuasan peserta :</p> <p>Sangat Setuju = 5</p> <p>Setuju = 4</p> <p>Netral = 3</p> <p>Tidak Setuju = 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Kategori Kepuasan :</p> <p>1 = Puas responden dikatan puas jika total skor = >60</p> <p>0 = Tidak puas responden dikatan tidak puas jika total skor = <60</p> <p>Cara hitung kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Skor maksimal <p>= jumlah pertanyaan x skor</p>	
--	--	----------------------------	--	---	--

				<p>tertinggi</p> $= 20 \times 5 = 100$ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Skor minimal <p>= jumlah pertanyaan \times skor terendah</p> $= 20 \times 1 = 20$ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Range (R) <p>= skor maks – skor min</p> $= 100 - 20 = 80$ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interval (I) <p>= Range \div jumlah kategori</p> $= \frac{80}{2} = 40$	
4.	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian secara individual terhadap peserta seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan peserta.	Kuesioner	<p>Kepuasan peserta diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan dan menggunakan skala 5 likert.</p> <p>Indeks kepuasan peserta :</p>	Ordinal

				<p>Sangat Setuju = 5</p> <p>Setuju = 4</p> <p>Netral = 3</p> <p>Tidak Setuju = 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Kategori Kepuasan :</p> <p>1 = Puas responden dikatan puas jika total skor = >60</p> <p>0 = Tidak puas responden dikatan tidak puas jika total skor = <60</p> <p>Cara hitung kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor tertinggi = $20 \times 5 = 100$▪ Skor minimal = jumlah pertanyaan x skor	
--	--	--	--	--	--

				<p>terendah</p> <p>$= 20 \times 1 = 20$</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Range (R) <p>$= \text{skor maks} - \text{skor min}$</p> <p>$= 100 - 20 = 80$</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interval (I) <p>$= \text{Range} \div \text{jumlah kategori}$</p> <p>$= \frac{80}{2} = 40$</p>	
5.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.	Kuesioner	<p>Kepuasan peserta diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan dan menggunakan skala 5 likert.</p> <p>Indeks kepuasan peserta :</p> <p>Sangat Setuju = 5</p> <p>Setuju = 4</p> <p>Netral = 3</p>	Ordinal

				<p>Tidak Setuju = 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Kategori Kepuasan :</p> <p>1 = Puas responden dikatan puas jika total skor = >60</p> <p>0 = Tidak puas responden dikatan tidak puas jika total skor = <60</p> <p>Cara hitung kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Skor maksimal <ul style="list-style-type: none"> = jumlah pertanyaan x skor tertinggi = $20 \times 5 = 100$ ▪ Skor minimal <ul style="list-style-type: none"> = jumlah pertanyaan x skor terendah = $20 \times 1 = 20$ ▪ Range (R) 	
--	--	--	--	--	--

				$= \text{skor maks} - \text{skor min}$ $= 100 - 20 = 80$ ▪ Interval (I) $= \text{Range} \div \text{jumlah kategori}$ $= \frac{80}{2} = 40$	
--	--	--	--	--	--

Sumber : Diolah Peneliti, 2023

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut (Yusuf, 2013). Secara umum instrumen penelitian yang dapat digunakan peneliti dalam penelitian kuantitatif sebagai berikut

Kuesioner berasal dari bahasa latin : *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data. Kuesioner lebih populer dalam penelitian dibandingkan dari jenis instrumen yang lain, karena dengan menggunakan cara ini dapat dikumpulkan informasi yang lebih banyak dalam waktu yang relatif pendek, dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan apabila peneliti menggunakan wawancara atau teknik lain. Instrumen penelitian pada penelitian ini terdiri dari kuesioner google form, handphone, laptop dan alat tulis.

Instrumen penelitian ini dilakukan uji instrumen untuk melihat validitas dan reabilitas kuesioner.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. (Amanda et al., 2019). Lokasi uji validitas melalui google form dan menyebarkan berupa link google form dilakukan ke 50 orang.

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 digunakan sebanyak 50 orang maka nilai r -tabel adalah 0,279

$$\begin{aligned} \text{Rumus } r\text{-Tabel : } df &= n - 2 \\ &= 52 - 2 \end{aligned}$$

= 50

Tabel 3.2 Hasil Validitas

Hasil Uji Validitas

No. Butir Soal	r Hitung	r Tabel (5%)	Keterangan
1.	0,798	0,279	Valid
2.	0,772	0,279	Valid
3.	0,793	0,279	Valid
4.	0,817	0,279	Valid
5.	0,784	0,279	Valid
6.	0,783	0,279	Valid
7.	0,646	0,279	Valid
8.	0,851	0,279	Valid
9.	0,720	0,279	Valid
10.	0,790	0,279	Valid
11.	0,840	0,279	Valid
12.	0,861	0,279	Valid
13.	0,691	0,279	Valid
14.	0,856	0,279	Valid
15.	0,881	0,279	Valid
16.	0,734	0,279	Valid
17.	0,711	0,279	Valid
18.	0,714	0,279	Valid

19.	0,772	0,279	Valid
20.	0,726	0,279	Valid
21.	0,802	0,279	Valid
22.	0,722	0,279	Valid
23.	0,684	0,279	Valid

Sumber : Diolah Peneliti, 2023

Dari hasil uji validitas butir pernyataan kepuasan berdasarkan variabel keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan berwujud (*Tangible*) menunjukkan bahwa dari 23 butir pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali kali. (Amanda et al., 2019)

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 Reabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.967	23
------	----

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correla- tion	Cronbach's Al- pha if Item De- leted
X01	45.8600	186.858	.776	.965
X02	45.9400	188.302	.749	.965
X03	45.9000	186.867	.770	.965
X04	45.8200	185.049	.794	.965
X05	45.9600	188.284	.761	.965
X06	45.8800	187.414	.759	.965
X07	45.4400	181.925	.586	.969
X08	45.8200	186.355	.834	.964
X09	45.9200	188.361	.689	.966
X10	45.8200	185.742	.764	.965
X11	45.9600	187.019	.823	.964
X12	45.9000	186.378	.846	.964
X13	45.9800	189.653	.659	.966
X14	45.9200	186.157	.840	.964
X15	45.9600	186.733	.869	.964
X16	46.0400	189.917	.708	.965
X17	46.0400	190.937	.684	.966
X18	46.0200	193.530	.693	.966
X19	45.9800	189.367	.750	.965
X20	45.9800	190.877	.701	.965
X21	45.9800	188.142	.782	.965
X22	46.0000	190.163	.695	.965
X23	45.8800	191.169	.654	.966

Berdasarkan tabel output “*Reliability Statistics*” diketahui jumlah sampel (N) adalah 52 orang peserta, sehingga valid 100%. Sementara nilai Excluded adalah 0 artinya tidak ada data yang dikecualikan atau semua data digunakan.

3.7 Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner melalui google form oleh respondennya yang berisi kepuasan peserta JKN ter-

hadap layanan secara online melalui pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah disediakan dan dikumpulkan oleh pihak lain di luar instansi yang sedang diteliti. Sanusi (2012). Data sekunder penelitian ini diperoleh dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang berupa jumlah peserta JKN.

3.8 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari serangkaian kegiatan yang meliputi editing, coding, processing, dan Cleaning. Pengolahan Data Menurut Hastono. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi pengolahan data seperti IBM SPSS *Statistics* versi 25 dan *Ms. Excel*. Meliputi kegiatan :

- a. Editing adalah kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pengecekan pengisian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang terdapat pada kuesioner sudah lengkap, jelas, relevan, dan konsisten.
- b. Coding adalah kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk bilangan atau angka.
- c. Processing adalah memasukan data dari setiap responden yang telah diberikan kode ke dalam program komputer untuk dilakukan pengolahan.
- d. Cleaning adalah memeriksa kembali data yang telah di entry untuk memastikan tidak adanya kesalahan pada saat proses entry data.

3.9 Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu tahapan kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan sesuai dengan hasil dari penelitian (Junaidi & Raazi,R. 2018.). Sehingga setelah semua data terkumpul dengan lengkap, tahap berikutnya adalah dilakukan pengolahan data yang kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk tabel maupun grafik.

3.10 Etika Penelitian

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

1. 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.

2) Anonimitas

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

3) Confidentiality (Kerahasiaan)

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

4) 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.