

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menghubungkan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu (Wahyudi, 2022). Dengan menggambarkan variabel independent dan dependent pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Puskesmas Polowijen yang beralamat di Jl. Raden Panji Suroso No.9, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan November 2023 sampai Februari 2024.

3.3 Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel dari penelitian judul tentang Gambaran Kepuasan Peserta JKN-KIS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polowijen ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen. Variabel Independen merupakan variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel terikat (Christalisana dalam Umar 2018) yang meliputi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Dan Variabel Dependen adalah variabel terikat yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Christalisana dalam Umar 2018) yaitu Kepuasan pasien berdasarkan tiga pengukuran yang meliputi : Sangat Puas, Cukup Puas, dan Tidak Puas.

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Kriteria Pertanyaan	Alat Ukur	Cara Ukur
Kepuasan Peserta JKN-KIS	Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang telah diterima oleh pasien pada saat diberikannya pelayanan kesehatan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas kesehatan dalam menjaga lingkungan disekitar puskesmas 2. Kemampuan petuugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien 3. Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi secara cepat kepada pasien 4. Kemampuan petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien 5. Kemampuan petugas kesehatan pada saat berkomunikasi kepada pasien 	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala Likert rentang 1-3 Pengukuran dengan 5 pertanyaan dan diberikan alternatif jawaban :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Sangat Puas dengan skor 3 2.Cukup puas dengan skor 2 3.Tidak Puas dengan skor 1 	<p>Menggunakan rumus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai maksimal = 125 2. Nilai minimal = 25 3. Range = nilai max – nilai min = 125-25 = 100 4. Interval = 100 : 3 = 33,3 dibulatkan menjadi 33 <p>Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Sangat Puas = 92-125 2.Cukup Puas = 58-91 3.Tidak Puas =25-57 <p>Range 5-25 adalah 20, maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Sangat Puas = 19-25 2. Cukup Puas = 12-18 3. Tidak Puas = 5-11

Variabel	Definisi	Kriteria Pertanyaan	Alat Ukur	Cara Ukur
Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Kemampuan petugas dalam berpenampilan yang baik , menjaga kebersihan di sekitaran puskesmas, memberikan ruang tunggu dan pemeriksaan yang memadai untuk pasien berobat.	1. Bangunan puskesmas terlihat indah dan tertata 2. Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air 3. Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap 4. Lingkungan puskesmas yang bersih 5. Penampilan tenaga medis yang rapi dan bersih	Menggunakan kuesioner dengan skala Likert rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban : 1. Sangat Puas dengan skor 3 2. Cukup puas dengan skor 2 3. Tidak Puas dengan skor 1	Menggunakan rumus : 1. Nilai maksimal = 125 2. Nilai minimal = 25 3. Range = nilai max – nilai min = 125-25 = 100 4. Interval = 100 : 3 = 33,3 dibulatkan menjadi 33 Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu : 1. Sangat Puas = 92-125 2. Cukup Puas = 58-91 3. Tidak Puas = 25-57 Range 5-25 adalah 20, maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu : 1. Sangat Puas = 19-25 2. Cukup Puas = 12-18 3. Tidak Puas = 5-11

Variabel	Definisi	Kriteria Pertanyaan	Alat Ukur	Cara Ukur
Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan dengan memeriksa keluhan pasien dengan sungguh-sungguh, perawatan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan hasil maksimal.	<p>1. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien</p> <p>2. Dapat di andalkan oleh pasien, ketika meminta bantuan</p> <p>3. Tenaga medis dan petugas kesehatan lainnya membantu jika ada permasalahan pada pasien</p> <p>4. Perawat memberikan informasi kepada pasien mengenai pelayanan yang diberikan, cara perawatan dan cara mengkonsumsi obat</p> <p>5. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala Likert rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban :</p> <p>1. Sangat Puas dengan skor 3</p> <p>2. Cukup puas dengan skor 2</p> <p>3. Tidak Puas dengan skor 1</p>	<p>Menggunakan rumus :</p> <p>1. Nilai maksimal = 125</p> <p>2. Nilai minimal = 25</p> <p>3. Range = nilai max – nilai min = 125-25 = 100</p> <p>4. Interval = 100 : 3 = 33,3 dibulatkan menjadi 33</p> <p>Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1. Sangat Puas = 92-125</p> <p>2. Cukup Puas = 58-91</p> <p>3. Tidak Puas = 25-57</p> <p>Range 5-25 adalah 20, maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1. Sangat Puas = 19-25</p> <p>2. Cukup Puas = 12-18</p> <p>3. Tidak Puas = 5-11</p>

Variabel	Definisi	Kriteria Pertanyaan	Alat Ukur	Cara Ukur
Dimensi Assurance (jaminan)	Memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien dengan memberikan kepercayaan serta keyakinan akan pelayanan kesehatan.	<p>1. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosis penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara menyakinkan</p> <p>2. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap</p> <p>3. Tenaga medis dan petugas pelayanan puskesmas menghargai keluhan penyakit yang diderita oleh pasien</p> <p>4. Dokter maupun perawat melayani dengan sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman</p> <p>5. Tenaga medis mempunyai catatan medis</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala Likert rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban :</p> <p>1.Sangat Puas dengan skor 3</p> <p>2.Cukup puas dengan skor 2</p> <p>3.Tidak Puas dengan skor 1</p>	<p>Menggunakan rumus :</p> <p>1. Nilai maksimal = 125</p> <p>2. Nilai minimal = 25</p> <p>3. Range = nilai max – nilai min = 125-25 = 100</p> <p>4. Interval = 100 : 3 = 33,3 dibulatkan menjadi 33</p> <p>Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1.Sangat Puas = 92-125</p> <p>2.Cukup Puas = 58-91</p> <p>3.Tidak Puas =25-57</p> <p>Range 5-25 adalah 20, maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1.Sangat Puas = 19-25</p> <p>2. Cukup Puas = 12-18</p> <p>3. Tidak Puas = 5-11</p>

Variabel	Definisi	Kriteria Pertanyaan	Alat Ukur	Cara Ukur
Dimensi Responsiveness (ketanggaan)	Ketersediaan petugas pelayanan kesehatan dalam membantu pasien dan merespon keluhan pasien, serta memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan memberikan pelayanan dengan tepat.	<p>1. Perawat tanggap melayani pasien yang baru datang</p> <p>2. Tenaga medis menerima dan melayani pasien dengan baik</p> <p>3. Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan tepat</p> <p>4. Proses administrasi di puskesmas mudah dan cepat</p> <p>5. Tenaga medis melakukan tindakan</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala Likert rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban :</p> <p>1.Sangat Puas dengan skor 3</p> <p>2.Cukup puas dengan skor 2</p> <p>3.Tidak Puas dengan skor 1</p>	<p>Menggunakan rumus :</p> <p>1. Nilai maksimal = 125</p> <p>2. Nilai minimal = 25</p> <p>3. Range = nilai max – nilai min = 125-25 = 100</p> <p>4. Interval = 100 : 3 = 33,3 dibulatkan menjadi 33</p> <p>Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1.Sangat Puas = 92-125</p> <p>2.Cukup Puas = 58-91</p> <p>3.Tidak Puas =25-57</p> <p>Range 5-25 adalah 20, maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1.Sangat Puas = 19-25</p> <p>2. Cukup Puas = 12-18</p> <p>3. Tidak Puas = 5-11</p>

Variabel	Definisi	Kriteria Pertanyaan	Alat Ukur	Cara Ukur
Dimensi <i>Empathy</i> (perhatian)	Memberikan perhatian penuh kepada pasien untuk memudahkan saat melakukan komunikasi yang baik ketika menjelaskan tentang keluhannya.	<p>1. Tenaga medis dan petugas pelayanan puskesmas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien saat berkomunikasi</p> <p>2. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien</p> <p>3. Tenaga medis dan petugas pelayanan puskesmas meminta maaf apabila terjadi kesalahan</p> <p>4. Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi kepada pasien saat sedang konsultasi</p> <p>5. Perawat bersikap sopan dan ramah</p>	<p>Menggunakan kuesioner dengan skala Likert rentang 1-5 Pengukuran dengan 5 pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban :</p> <p>1.Sangat Puas dengan skor 3</p> <p>2.Cukup puas dengan skor 2</p> <p>3.Tidak Puas dengan skor 1</p>	<p>Menggunakan rumus :</p> <p>1. Nilai maksimal = 125</p> <p>2. Nilai minimal = 25</p> <p>3. Range = nilai max – nilai min = 125-25 = 100</p> <p>4. Interval = 100 : 3 = 33,3 dibulatkan menjadi 33</p> <p>Maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1.Sangat Puas = 92-125</p> <p>2.Cukup Puas = 58-91</p> <p>3.Tidak Puas =25-57</p> <p>Range 5-25 adalah 20, maka dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :</p> <p>1.Sangat Puas = 19-25</p> <p>2. Cukup Puas = 12-18</p> <p>3. Tidak Puas = 5-11</p>

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini yaitu Peserta JKN-KIS di Puskesmas Polowijen berjumlah 21.062 peserta per bulan Desember 2023.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) dalam (Imron, 2019) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel secara purposive sampling yaitu penelitian dengan mengambil sampel secara sengaja 12 sesuai dengan kriteria yang ditentukan (Adiputra et al., 2021).

Berikut pengambilan sampel mengacu pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yaitu:

1. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a) Pasien Peserta JKN-KIS yang berobat Rawat Jalan di Puskesmas Polowijen
- b) Pasien yang berusia $17 \leq 83$ tahun
- c) Pasien Peserta JKN-KIS dapat diajak berkomunikasi dan bersedia menjadi responden

2. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :\

- a. Pasien Peserta JKN-KIS yang menolak mengisi kuesioner
- b. Pasien dengan penyakit parah

3.5.3 Besar Sampel

Penelitian ini menggunakan rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel, karena jumlah populasi yang cukup besar, serta untuk memudahkan peneliti dalam distribusi kuesioner (Setiawan, 2007) Berikut ini adalah rumus slovin yang digunakan untuk penelitian:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Ketelitian yang digunakan (0,1)

Maka pengambilan jumlah sampel yang diinginkan adalah

$$n = 21.062 / 21.062 (0,1)^2 + 1$$

$$n = 21.062 / 21.062 (0,01) + 1$$

$$n = 21.062 / 210,62 + 1$$

$$n = 21.062 / 211,62$$

$$n = 99,25$$

Hasil perhitungan diatas peneliti menentukan sampel sebanyak 99,52 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Bagian pertama kuesioner adalah data pribadi pasien. Bagian kedua adalah kuesioner Servqual yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Maka instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode angket atau kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran likert, karena skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, persepsi dan pendapat individu atau kelompok mengenai fenomena sosial (Rohadatul Aisy Efendi, 2023). Indikator atau skor kuesioner pada setiap dimensi yaitu skor 3 = Sangat Puas (SP) , skor 2 = Cukup Puas (CP) , dan skor 1 = Tidak Puas (TP).

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung pada lokasi penelitian melalui responden. Pengumpulan data primer dapat dilakukan wawancara langsung

dengan responden dengan berpedoman pada kuesioner penelitian (Sumarsan, 2021).

3.8 Analisis Data dan Penyajian Data

3.8.1 Analisis Data

Analisis data menggunakan deskriptif adalah dengan menggunakan analisa fakta dan data menggunakan persentase sehingga terjadi proses kuantitatif dalam mentabulasikan data ke dalam tabel, dan memaparkan masalah sesuai dengan teori yang digunakan kemudian ditarik kesimpulannya (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Jenis analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu Analisis data Univariat yang berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna. Peringkasan tersebut dapat berupa ukuran statistik, tabel, grafik. Analisa univariat dilakukan masing–masing variabel yang diteliti (Novian, 2014).

3.8.1.1 Data Demografi

Data Demografi responden dalam penelitian ini meliputi Jenis Kelamin, Umur, dan Pekerjaan responden yang akan ditampilkan secara detail di bab hasil.

3.8.2 Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai dengan penjelasan dalam bentuk narasi yang merupakan kesimpulan dari pengamatan hasil penelitian (Wahab et al., 2021).

3.9 Penyajian Data

Dalam melaksanakan seluruh kegiatan penelitian harus memegang teguh sikap ilmiah (*scientific attitude*) serta menggunakan prinsip-prinsip etika penelitian (Muslim, 2019). Etika penelitian memiliki berbagai macam prinsip, namun terdapat empat prinsip utama yang harus dipahami, antara lain :

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*). Sebelum peneliti melaksanakan penelitian di Puskesmas Polowijen, terlebih dahulu meminta izin dengan melampirkan surat izin penelitian untuk mengambil data penelitian kepada tenaga medis dan petugas pelayanan puskesmas, dikarenakan bertujuan untuk menghormati petugas medis sebagai penyedia fasilitas kesehatan.
2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*). Dalam melaksanakan penelitian, peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat asal subjek dalam kuesioner untuk menjaga kerahasiaan identitas subjek. Untuk menjaga kerahasiaan data partisipan peneliti menggunakan inisial untuk identitas partisipan serta menjaga identitas asli partisipan untuk tidak disebarluaskan ke publik.
3. Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*). Peneliti dalam menerima hasil pengisian kuesioner yang telah diisi oleh pasien JKN harus bersikap adil dengan jawabannya. Karena pendapat setiap responden tidak bisa sama satu dengan yang lain.
4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*). Peneliti berusaha meminimalkan dampak yang merugikan responden dengan menjalin komunikasi yang baik, saling percaya antara responden dan peneliti agar dapat menyimpan identitas maupun jawaban dari hasil penelitian tersebut.