

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Salah satu metode dalam penelitian deskriptif adalah metode survei. Data penelitian survei dihimpun menggunakan angket, kuesioner maupun dengan wawancara yang dilakukan langsung maupun tidak langsung, Pada penelitian ini mendiskripsikan tentang kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) di Puskesmas Rejowinangun. Data penelitian ini diambil melalui kuesioner yang diberikan kepada peserta PRB di Puskesmas Rejowinangun. Menurut Nazir (1999) pendekatan deskriptif merupakan studi untuk menentukan fakta dengan interpretasi yang tepat untuk mengenal fenomenafenomena serta untuk melukiskan atau menggambarkan secara akurat sifatsifat dari beberapa fenomena, kelompok atau individu yang sedang terjadi.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (MANULLANG, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta JKN yang datang ke Puskesmas Rejowinangun untuk melakukan pelayanan Program Rujuk Balik (PRB). Jumlah peserta yang melakukan Program Rujuk Balik di Puskesmas Rejowinangun pada tanggal 1 - 31 Januari 2024 sebanyak 37 peserta Program Rujuk Balik (PRB).

### **3.2.2 Sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2003:56) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan teknik pengambilan sampel disebut dengan sampling. Menurut Sugiyono (2009:63), teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling merupakan teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan peneliti mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 37 orang.

Berikut gambaran umum responden:

1. Pernah mendapatkan pelayanan Program Rujuk Balik (PRB)  
Responden pernah mendapatkan Program Rujuk Balik (PRB) di Puskesmas Rejowinangun.
2. Berusia 20 - > 50 tahun  
Responden sesuai dengan kriteria usia yang ditentukan.
3. Peserta JKN  
Responden adalah peserta JKN atau bisa disebut pasien BPJS Kesehatan.
4. Bersedia menjadi responden

## **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rejowinangun Kab. Trenggalek.

### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 – 31 Januari 2024.

## **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai

dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) berdasarkan 5 aspek yaitu Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

### **3.5 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Moh Nazir, 2005).

Tabel 3.1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala Ukur
Bukti fisik (Tangibles)	Bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan puskesmas dan penampilan petugas yang ada.	Menggunakan kuesioner, pengukuran dengan 4 pertanyaan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban: a. Sangat Setuju diberi skor 3 b. Setuju diberi skor 2 c. Kurang Setuju diberi skor 1	Menggunakan rumus: Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 12-4= 8 Interval = 8:3 = 2,6 = 3  Maka dapat dikelompokkan : a. Sangat Puas = 10-12 b. Puas = 7-9 Kurang Puas = 4-6	Ordinal

Reliabilitas (Reliability)	Berkaitan dengan kehandalan kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan dapat memenuhi kebutuhan pasien.	Menggunakan kuesioner, pengukuran dengan 4 pertanyaan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban: a. Sangat Setuju diberi skor 3 b. Setuju diberi skor 2 c. Kurang Setuju diberi skor 1	Menggunakan rumus: Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 12-4= 8 Interval = 8:3 = 2,6 = 3  Maka dapat dikelompokkan : a. Sangat Puas = 10-12 b. Puas = 7-9 c. Kurang Puas = 4-6	Ordinal
Daya tanggap (Responsiveness),	Sehubung dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para	Menggunakan kuesioner, pengukuran dengan 4 pertanyaan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban:	Menggunakan rumus: Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 12-4= 8 Interval = 8:3 = 2,6 = 3	Ordinal

	<p>pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat</p>	<p>a. Sangat Setuju diberi skor 3  b. Setuju diberi skor 2  d. Kurang Setuju diberi skor 1</p>	<p>Maka dapat dikelompokkan :</p> <p>a. Sangat Puas = 10-12  b. Puas = 7-9  c. Kurang Puas = 4-6</p>	
<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>Mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keraguan</p>	<p>Menggunakan kuesioner, pengukuran dengan 4 pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban:</p> <p>a. Sangat Setuju diberi skor 3  b. Setuju diberi skor 2  c. Kurang Setuju diberi skor 1</p>	<p>Menggunakan rumus:  Nilai Max = 12 Nilai Min = 4  Range = 12-4= 8  Interval = 8:3 = 2,6 = 3</p> <p>Maka dapat dikelompokkan :</p> <p>a. Sangat Puas = 10-12  b. Puas = 7-9  c. Kurang Puas = 4-6</p>	<p>Ordinal</p>

Empati (Emphaty)	Berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.	Menggunakan kuesioner, pengukuran dengan 4 pernyataan di setiap dimensi dan diberikan alternative jawaban: a. Sangat Setuju diberi skor 3 b. Setuju diberi skor 2 c. Kurang Setuju diberi skor 1	Menggunakan rumus: Nilai Max = 12 Nilai Min = 4 Range = 12-4= 8 Interval = 8:3 = 2,6 = 3  Maka dapat dikelompokkan : a. Sangat Puas = 10-12 b. Puas = 7-9 c. Kurang Puas = 4-6	Ordinal

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengumpulan data agar peneliti lebih mudah dan hasilnya lebih baik sehingga mudah untuk diolah. Instrumen dalam penelitian ini didapatkan dengan memberi kuesioner hasil modifikasi dari penelitian (Enny, 2012) tentang kepuasan yang berisi 4 pertanyaan dalam setiap dimensi dan diberikan alternatif jawaban seperti sangat setuju, setuju, kurang setuju kepada peserta JKN yang menerima pelayanan PRB di Puskesmas Rejowinangun. Kuesioner ini dibuat oleh Rusilawati Enny yang saya modifikasi untuk digunakan pada penelitian ini.

### **3.7 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Data Primer**

Kuncoro (2009:148) menyatakan bahwa pengertian data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Data primer penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang berkaitan dengan penelitian dan diberikan kepada responden.

#### **2. Data Sekunder**

Sementara menurut Kuncoro (2009:148) pengertian data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari Puskesmas Rejowinangun berupa jumlah peserta JKN yang melakukan Program Rujuk Balik (PRB) di Puskesmas.

### **3.8 Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data pada penelitian ini dengan cara mengumpulkan jawaban dari pertanyaan kuesioner dari peserta. Berikut tahapan pengolahan data yang telah diperoleh:

1. Pemeriksaan data (*editing*) adalah kegiatan pengecekan daftar pertanyaan kuesioner yang akan diisi oleh responden. Setelah responden mengisi kuesioner maka peneliti akan memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban yang telah diberikan. Selanjutnya peneliti akan memberi kode pada kuesioner jika semua pertanyaan dipastikan lengkap.
2. Memberi kode (*coding*) adalah peneliti mengklasifikasikan jawaban dari responden kedalam kategori. Pada kuesioner terdapat simbol yang digunakan untuk menafsirkan jawaban yaitu 1 (satu) kurang puas, 2 (dua) puas, 3 (tiga) sangat puas.
3. Memberi nilai (*scoring*) adalah menentukan skor atau nilai setiap pertanyaan menggunakan sistem ordinal atau tingkatan nilai terendah 4 dan tertinggi 12. Skor yang telah ditetapkan adalah jika total skor 4-6 = Kurang Puas (KP), jika total skor 7-9 = Puas (P), dan jika total skor 10-12 = Sangat Puas (SP).
4. Mengentri data (*entry*) adalah jawaban yang sudah diberi kode selanjutnya dimasukkan kedalam table melalui aplikasi pengolahan data.

### **3.9 Analisis Data**

Analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Notoatmodjo, 2012).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data kuantitatif berupa mengumpulkan data primer melalui kuesioner.

Data kuantitatif ini dianalisis oleh peneliti menggunakan analisis univariat dengan menyajikan data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi. Analisis univariat berfungsi untuk merangkum kumpulan data hasil pengukuran sehingga kumpulan data tersebut dapat dijadikan informasi yang berguna dan pengolahan data hanya pada satu variabel yang bertujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian.

### 3.10 Penyajian Data

Data disajikan menggunakan bentuk tabel setiap variable dari hasil penelitian. Variable tersebut terdiri dari 5 aspek yaitu aspek bukti nyata, aspek kehandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek empati setiap aspek terdapat 4 pertanyaan. Total terdapat 20 butir pertanyaan, setiap aspek akan dijabarkan dalam skor dan nilai yang telah diberikan oleh peserta dalam bentuk angka dan persentase.

### 3.11 Etika Penelitian

Pada penelitian ini menerapkan etika penelitian yang meliputi:

1. Informed Consent, peneliti menyediakan lembar informed consent atau kesediaan responden sebagai subjek penelitian.
2. Peneliti memperlakukan responden secara adil
3. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan
4. Peneliti menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang sesuai dengan prosedur penelitian sehingga mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subjek penelitian dan bisa digeneralisasikan di tingkat populasi (*beneficence*). Peneliti meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subjek (*nonmaleficence*).