

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian dengan tujuan utama untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi dalam populasi tertentu. Pada umumnya penelitian kuantitatif digunakan untuk membuat penelitian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program dimasa sekarang. Kemudian hasilnya digunakan untuk menyusun perencanaan perbaikan program tersebut (Notoatmodjo,2010). Peneliti nantinya akan melakukan fenomena yang ditemukan. Penelitian ini bertujuan untuj mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel mengandung pengertian ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain. Definisi lain mengatakan bahwa variabel adalah suatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh suatu penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2010). Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010). Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti atau menspesifikasi kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur kontrak atau variabel tersebut (Nazir, 2009). Definisi operasional dari variabel yang diteliti dalam penelitian adalah sebagai berikut

Tabel 3.1 Variabel penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel/sub variabel Penelitian	Definisi Operasional dan Indikator	Cara Pengumpulan Data	Kriteria Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian responden berkaitan dengan derajat kesempurnaan atau tingkat ketepatan dalam penampilan pelayanan kesehatan. - Indikatornya adalah dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (data tanggap), dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (kepedulian), dimensi tangible (bukti nyata) 	Kuesioner	<p>Diukur dengan 25 pertanyaan menggunakan skala <i>likert</i> pada setiap pertanyaan :</p> <p>Skor penilaian :</p> <p>Sangat tidak setuju : 1</p> <p>Setuju : 2</p> <p>Kurang setuju 3</p> <p>Tidak setuju : 4</p> <p>Sangat Tidak Setju : 5</p> <p>Kategori :</p> <p>Tidak baik : 0-40%</p> <p>Cukup baik : 41-70%</p> <p>Baik : 71-100%</p>
2	Kualitas pelayanan kesehatan dalam dimensi Reliability (kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian responden berkaitan dengan kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikannya 	kuesioner	<p>Diukur dengan 5 pertanyaan menggunakan skala <i>likert</i> pada setiap pertanyaan</p> <p>Skor penilaian :</p> <p>Sangat tidak setuju : 1</p>

		<p>jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indikatornya adalah janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosisnya sesuai faktanya. - contoh : Petugas atau dokter di Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat 		<p>Setuju : 2 Kurang setuju 3 Tidak setuju : 4 Sangat tidak setuju : 5 Kategori : Tidak baik : 0-40% Cukup Baik : 41-70% Baik : 71-100%</p>
3.	<p>Kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi Daya tanggap (Responsiveness)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian responden berkenan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. - Indikatornya adalah cepat dan tanggap. - Contoh : petugas puskesmas atau perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien 	Kuesioner	<p>Diukur dengan 5 pertanyaan menggunakan skala <i>likert</i> pada setiap pertanyaan Skor penilaian : Sangat tidak setuju : 1 Setuju : 2 Kurang setuju 3 Tidak setuju : 4 Sangat Tidak Setju : 5 Kategori : Tidak baik : 0-40% Cukup Baik : 41-70% Baik : 71-100%</p>
	<p>Kualitas pelayanan pada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian responden bahwa para petugas selalu bersikap sopan dan 	Kuesioner	<p>Diukur dengan 5 pertanyaan</p>

	<p>dimensi jaminan (assurance)</p>	<p>menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indikatornya adalah pengetahuan, keterampilan, kepercayaan - Contoh : petugas atau perawat memberi kepercayaan kepada pasien bahwa penyakitnya bisa sembuh 		<p>menggunakan skala <i>likert</i> pada setiap pertanyaan</p> <p>Kategori penilaian :</p> <p>Skor penilaian :</p> <p>Sangat tidak setuju : 1</p> <p>Setuju : 2</p> <p>Kurang setuju 3</p> <p>Tidak setuju : 4</p> <p>Sangat Tidak Setju : 5</p> <p>Kategori :</p> <p>Tidak baik : 0-40%</p> <p>Cukup Baik : 41-70%</p> <p>Baik : 71-100%</p>
.	<p>Kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi <i>emphaty</i> (empati)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Penialain responden bahwa Puskesmas memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada param pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman. - Indokatornya adalah mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan dan lain-lain) sebelumnya, pendegar yang baik dan sabar 	<p>Kuesioner</p>	<p>Diukur dengan 5 pertanyaan menggunakan skala <i>likert</i> pada setiap pertanyaan</p> <p>Kategori penilaian :</p> <p>Skor penilaian :</p> <p>Sangat tidak setuju : 1</p> <p>Setuju : 2</p> <p>Kurang setuju 3</p> <p>Tidak setuju : 4</p> <p>Sangat Tidak Setju : 5</p>

		- Contoh : petugas atau perawat melayani pasien dengan perhatian dan sabar		Kategori : Tidak baik : 0-40% Cukup Baik : 41-70% Baik : 71-100%
6	Kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi tangible (bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian responden berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan Puskesmas, serta penampilan petugas. - Indikatornya adalah ruang tunggu, ruang pelayanan, ruang pemeriksaan peralatan, tempat parkir dan lain lain - Contoh : Puskesmas apakah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk pasien 	Kuesioner	Diukur dengan 5 pertanyaan menggunakan skala <i>likert</i> pada setiap pertanyaan Kategori penilaian : Skor penilaian : Sangat tidak setuju : 1 Setuju : 2 Kurang setuju 3 Tidak setuju : 4 Sangat Tidak Setju : 5 Kategori : Tidak baik : 0-40% Cukup Baik : 41-70% Baik : 71-100%

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo yang berjumlah 29.276 peserta untuk bulan oktober-desember 2023 (data Puskesmas).

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipilih dengan cara tertentu sehingga dapat mewakili populasi (Notoatmodjo, 2010). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien peserta JKN yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan dari Puskesmas Candi Sidoarjo.

3.4.3 Besar sampel

Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan salah satu rumus yang sering digunakan yaitu rumus slovin

$$n = \frac{N}{(1+N(e)^2)}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini, presisi yang ditetapkan sebesar 10%)

$$n = \frac{N}{(1+N(e)^2)} = \frac{29276}{(1+29276(0,10)^2)} = \frac{29276}{29376} = 99,6$$

Dibulatkan menjadi 100

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa besar sampel penelitian yang akan diambil sejumlah 100 responden.

dokumen yang ada. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari profil Puskesmas Candi Sidoarjo.

3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

3.5.1 Teknik Sampling

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti Riduwan, (2015:56). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016:85). Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono,(2016:85). Kriteria inklusi dan eksklusi :

1. kriteria eksklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Pasien peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Candi Sidoarjo
- b. Pasien yang berusia 17-59 tahun (pra lansia)
- c. Pasien JKN yang bisa berkomunikasi dengan baik
- d. Pasien peserta JKN yang bersedia menjadi responden

2. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Pasien peserta JKN yang menolak mengisi kuesioner
- b. Orang yang datang berkunjung ke puskesmas namun tidak berobat

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data diambil berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden sejumlah 100 sampel. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang sudah diberikan dan diisi kepada responden tentang penilaian kualitas pelayanan kesehatan peserta JKN

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya dari orang lain atau dokumen, dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data BPJS Kesehatan yaitu jumlah peserta yang sudah terdaftar menjadi peserta JKN.

3.5.2 Instrumen Pengumpulan data

Instrumen adalah alat waktu peneliti menggunakan suatu metode atau teknik pengumpulan data (Arikunto, 2006). Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner skala likert dengan skor penialain. Pada setiap dimensi yaitu skor 5 = Sangat setuju, skor 4 = Setuju(S), skor 3 = Kurang Setuju (KS), skor 2 = Tidak Setuju (TS), skor 1 = Sangat Tidak Setuju. Dengan kategori penilaian 0-40% : tidak baik, 41-70% : Cukup baik, 71-100% : baik.

3.6 Teknik Pengolahan, Penyajian data, dan Analisis data

3.6.1 Teknik pengolahan data

Pengolahan data bertujuan untuk memperoleh penyajian data dan kesimpulan yang baik, data yang diperoleh dari penelitian masih mentah, belum mendapatkan informasi, maka diperlukan pengolahan data ((Notoatmodjo, 2012)

a) Editing

Editing adalah kegiatan pengecekan dan perbaikan isi formulir atau kuesioner yang telah diisi (Notoatmodjo, 2012) Dalam penelitian ini yang akan dilakukan adalah memeriksa kembali data responden yang diperoleh atau dikumpulkan.

b) Coding dan skoring

Bertujuan mengidentifikasi data yang terkumpul dan memberikan angka. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menganalisa data (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini yang akan dilakukan oleh penelti adalah memberikan kode pada hasil jawaban pertanyaan masing-masing responden

c) Tabulating

Tabulating adalah kegiatan yang dilakukan dengan cara memasukkan data yang diperoleh ke dalam program komputer sesuai dengan variabel yang diteliti (Notoatmodjo S. , 2010).

d) Skoring

Pemberian akor nilai adalah pengolahan data untuk memberikan skor total pada setiap variabel yang dilakukan setelah responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang terdapat di kuesioner.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola hubungannya. Penyajian data dilakukan mempermudah melihat gambaran peneliti secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Data yang dibuat dengan terperinci dan menyeluruh akan memudahkan peneliti dalam memahami sub-sub yang diteliti.

3.6.3 Analisis Data

Analisis data menggunakan metode analisis deksriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel lain (Sugiyono 2017).

Analisis data dibahas secara analisis deskriptif dari kualitas pelayanan Puskesmas candi Sidoarjo bagi peserta JKN. Analisis data didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan oleh responden. Analisis hasil pengolahan kuesioner dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Untuk menghitung sebaran persentase dari fruekuensi tersebut dapat digunakan rumus :

$$P = X 100\%$$

Keterangan :

P : Kualitas pelayanan kesehatan peserta JKN

X : Skor total yang diperoleh

Y : Skor maksimal

Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Dari Persentase

Kriteria	Persentase	Kriteria Penilaian
Tidak baik	0-40%	
Cukup baik	41-70%	
baik	71-100%	