

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*.

#### B. Subjek Penelitian

1. Populasi menurut Sastroasmoro dan Ismael (1995) adalah :
  - a. Populasi didalam pengertiannya sehari-hari dihubungkan dengan penduduk atau jumlah penduduk disuatu tempat. Pada penelitian ini populasinya adalah penduduk yang bertempat tinggal di Kabupaten Jembrana.
  - b. Populasi yang menjadi sasaran akhir penerapan hasil penelitian disebut sebagai populasi target. Pada penelitian ini populasi tergetnya adalah pasien peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) yang telah mencapai usia dewasa. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam hal komunikasi.
  - c. Populasi terjangkau adalah bagian populasi terjangkau yang dibatasi oleh tempat dan waktu. Pada penelitian ini populasinya terjangkau adalah pasien peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ)

a. Besar sampel pasien ditentukan dengan menggunakan rumus :

$$N = \frac{(Z\alpha)^2 PQ}{d^2}$$

Keterangan :  $Z\alpha$  = Deviat baku alpha = 1,96

P = proporsi kategori = 0,14

Q = 1-P = 0,86

d = presisi = 10%

$$N = \frac{(1,96)^2 \times 0,14 \times 0,86}{0,10^2}$$

$$N = 46,08 \text{ (dibulatkan menjadi 46)}$$

Jadi jumlah sampel yang harus dipenuhi adalah 46 orang.

Untuk mendapatkan sampel ini, digunakan cara pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan (*Purposive Sampling*). Pengambilan sampel dilakukan sedemikian rupa sehingga keterwakilannya ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan orang-orang yang telah berpengalaman dan peneliti menganggap bahwa orang tersebut memiliki informasi yang dibutuhkan bagi penelitiannya.

Pasien yang digunakan sebagai sampel harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusif sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) yang sudah pernah berobat dengan menggunakan kartu JKJ.
2. Bersedia menjadi responden.

b. Kriteria eksklusif sebagai berikut :

1. Tidak selesai mengisi kuesioner.

## B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Melaya Kabupaten Jembrana karena peneliti menganggap penting dilakukannya penelitian tentang tingkat kepuasan pasien peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya karena berdasarkan data rekapitulasi kunjungan pasien JKJ antara tahun 2006 hingga tahun 2008, Puskesmas Melaya memiliki jumlah kunjungan paling rendah diantara puskesmas lainnya di Kabupaten Jembrana. Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama tiga bulan antara bulan Agustus-Oktober.

### C. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan yang di ukur dengan menggunakan indikator *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Variabel ini diukur dengan sekala ordinal.
2. Variabel peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana Variabel ini diukur dengan sekala nominal.
3. Pemberi pelayanan kesehatan (PPK).

### D. Definisi Operasional

1. penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.
2. *Tangibility* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
3. *Reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
4. *Responsiveness* yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. *Assurance* mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

6. *Empathy* mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
7. Tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Penilaian kualitas jasa menggunakan model Servqual yang mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus:  $\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$ .
8. Peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah maupun unit perusahaan, membayar biaya administrasi kartu serta memiliki kartu identitas pelayanan kesehatan Jembrana.
9. Pemberi pelayanan kesehatan (PPK) yang pada penelitian ini adalah setiap orang atau unit pelayanan kesehatan yang terikat kontrak dengan badan Penyelenggara Jaminan Sosial Daerah Kabupaten Jembrana.

#### E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner. Materi kuesioner berisi karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat

pendidikan, pekerjaan dan apakah termasuk peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) atau tidak. Pengukuran terhadap kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan didasarkan atas pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner yang terdiri dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dari pasien atau keluarga pasien. Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator yang di gunakan untuk menyusun kuisisioner. Skala likert ini dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang objek atau fenomena tertentu. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari :

1. Kategori 1: sangat tidak setuju
2. Kategori 2: tidak setuju
3. Kategori 3: netral
4. Kategori 4: setuju
5. Kategori 5: sangat setuju

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian :

1. Kuesioner persepsi/keyakinan pasien. Data ini dikumpulkan untuk mengetahui bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan diberikan oleh pihak penyedia jasa pelayanan saat ini khususnya jasa pelayanan Puskesmas Melaya Kabupaten Jembrana.

2. Kuesioner harapan pasien. Data ini diperlukan untuk mengetahui harapan/ keinginan pasien setelah menggunakan pelayanan yang ada sebagai tanggapan dan masukan kepada pihak penyedia jasa pelayanan yang bersangkutan.

Kuesioner persepsi/keyakinan dan harapan pasien ini diberikan kepada responden yaitu para pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Melaya di Kabupaten Jember. Data kuesioner yang diambil mencakup aspek-aspek:

1. *Tangibility* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Ditunjukkan pada kuesioner nomor 1,2,3,4.
2. *Reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Ditunjukkan pada kuesioner nomor 5,6,7,8.
3. *Responsiveness* yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ditunjukkan pada kuesioner nomor 9,10,11,12.
4. *Assurance* mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Ditunjukkan pada kuesioner nomor 13,14,15,16.
5. *Emphaty* mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Ditunjukkan pada kuesioner nomor 17,18,19,20.

## F. Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya instrument pengukuran. Dimana instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang semestinya diukur atau mampu mengukur apa yang ingin dicari secara tepat Arikunto, (2003) (cit. Rosmawati, 2005). Untuk mengetahui validitas instrumen, penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dengan angka kasar yang dikemukakan oleh Pearson Singarimbun dan Effendi, (1989) (cit. Rahmulyono, 2008). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS for windows 15,0.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Arikunto, 2002) (cit. Rosmawati, 2005). Untuk mengetahui apakah alat ukur reliable atau tidak, diuji dengan menggunakan metode Alpha Cronbach. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS for windows 15,0.

Setelah dilakukan pengujian kuesioner, diperoleh koefisien korelasi lebih dari  $r$ -tabel sebesar 0.296 pada semua pertanyaan, sehingga semuanya dinyatakan valid. Demikian juga dengan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh koefisien alpha cronbach lebih dari 0.296 pada semua dimensi, sehingga dinyatakan reliabel. Dengan

valid dan reliabel ini maka kuesioner layak digunakan untuk menjaring data penelitian.

Tabel 3.1  
Hasil uji validitas instrumen

Dimensi	Item	r-xy		r-tabel	Keterangan
		keyakinan	harapan		
Tangibility	1	0,433	0,866	0,296	Valid
	2	0,684	0,850	0,296	Valid
	3	0,491	0,850	0,296	Valid
	4	0,617	0,465	0,296	Valid
Reliability	5	0,627	0,709	0,296	Valid
	6	0,833	0,377	0,296	Valid
	7	0,461	0,527	0,296	Valid
	8	0,509	0,499	0,296	Valid
Responsiveness	9	0,748	0,576	0,296	Valid
	10	0,637	0,418	0,296	Valid
	11	0,529	0,499	0,296	Valid
	12	0,747	0,623	0,296	Valid
Assurance	13	0,699	0,720	0,296	Valid
	14	0,496	0,536	0,296	Valid
	15	0,488	0,699	0,296	Valid
	16	0,784	0,512	0,296	Valid

Emphaty	17	0,467	0,704	0,296	Valid
	18	0,609	0,551	0,296	Valid
	19	0,437	0,630	0,296	Valid
	20	0,649	0,515	0,296	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Tabel 3.2  
Hasil uji reliabilitas instrumen

No.	Dimensi	Alpha		r-tabel	Keterangan
		Keyakinan	Harapan		
1.	Tangibility	0,751	0,885	0,296	Reliabel
2.	Reliability	0,775	0,723	0,296	Reliabel
3.	Responsiveness	0,806	0,736	0,296	Reliabel
4.	Assurance	0,792	0,795	0,296	Reliabel
5.	Emphaty	0,737	0,784	0,296	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

#### G. Jalannya Penelitian

1. Penyusunan Proposal
2. Tahap uji coba kuesioner
3. Tahap pengambilan data

Pengambilan data dilakukan di Puskesmas Melaya Kabupaten Jembrana.

- a. Pengambilan data kuesioner

Pengambilan data kuesioner dilakukan dengan cara :

1. Memastikan status pasien apakah pengguna Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) atau tidak.
  2. Pemberian kuesioner kepada responden disertai penjelasan maksud dan cara mengisi kuesioner.
  3. Jika responden telah bersedia mengisi kuesioner, maka pengisian kuesioner bisa dilakukan sendiri oleh responden, oleh keluarga responden atau oleh peneliti sesuai dengan perkataan responden. Peneliti tidak mendampingi seluruh responden dalam hal pengisian kuesioner.
  4. Pengumpulan kuesioner langsung dikumpulkan pada peneliti. Kepada responden yang tidak didampingi oleh penulis, pengumpulan kuesioner dilakukan sesuai kesepakatan bersama.
  5. Mengecek kelengkapan Kuesioner.
4. Analisis data.
  5. Penyusunan laporan.

#### H. Analisis Data

1. Penilaian kualitas jasa menggunakan model Servqual yang mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan

dapat dihitung berdasarkan rumus:  $\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$ .

2. Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data saat dilakukannya penelitian, selanjutnya dilakukan analisis data yang terdiri dari 3 tahap, yaitu :

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini dilakukan pengecekan data, berupa kelengkapan identitas responden, memeriksa isi instrumen penelitian dan mengecek isian data.

b. Tahap Tabulasi

Tahap tabulasi adalah kegiatan mengelompokkan data ke dalam tabel frekuensi untuk mempermudah dalam menganalisa data.

c. Tahap Penerapan Data

Bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian yang diteliti dengan menggunakan teknik tabulasi, dengan menyajikan hasil penelitian tabel-tabel distribusi frekuensi dengan prosentase untuk masing-masing kelompok. Alat yang dibutuhkan untuk mengelola data statistik frekuensi dan prosentase menggunakan komputer dengan software program SPSS for windows versi 15,0. Analisis data hasil penelitian ini adalah tiap variabel yang ada didalam penelitian ini disusun secara deskriptif dengan tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui subjek penelitian. Tabel distribusi frekuensi memuat karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Tabel distribusi frekuensi juga memuat tentang kepuasan

pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Melaya Kabupaten Jembrana yang mencakup dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

#### I. Kesulitan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti mengalami beberapa hambatan, diantara adalah jarak lokasi penelitian cukup jauh sehingga membutuhkan waktu khusus dalam pengumpulan data responden dan kesulitan dalam penentuan responden karena tidak semua pasien menggunakan asuransi kesehatan Jembrana ketika berobat. Oleh karena itu, peneliti memerlukan waktu yang lebih banyak dalam pengumpulan data responden peserta asuransi kesehatan Jembrana di Puskesmas Melaya.

#### J. Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti meminta ijin terlebih dahulu kepada pihak-pihak yang berwenang dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini. Peneliti memberikan surat pengantar penelitian kepada Pimpinan Puskesmas Melaya Kabupaten Jembrana. Responden juga diberi informasi terlebih dahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Segala bentuk jawaban dan data pribadi dari responden akan dijaga kerahasiaannya. Jawaban dan informasi yang diberikan responden hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.