

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Pendekatan penelitian deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk melukiskan gambaran atau memberikan gambaran objektif terhadap suatu kondisi (Notoatmodjo, 2015). Dengan menggunakan metodologi cross-sectional, penelitian ini mengumpulkan data mengenai karakteristik responden dan kualitas layanan. Penelitian yang menggunakan observasi, pengumpulan data, atau teknik untuk menguji dinamika hubungan antara variabel risiko dan konsekuensi dikenal dengan penelitian cross-sectional. Pada penelitian cross-sectional, variabel subjek diukur pada saat penelitian dan hanya dilakukan satu kali observasi (Notoatmojo, 2015).

#### **B. Lokasi Penelitian Dan Tempat**

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang pada bulan Agustus – September Tahun 2023.

#### **C. Subyek Penelitian**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari item-item atau orang-orang dengan atribut dan ciri tertentu yang digunakan peneliti untuk menyelidiki dan selanjutnya mengambil kesimpulan. Populasi kasus penelitian terdiri dari 500 orang berusia 17 hingga 50 tahun yang datang menggunakan layanan BPJS pada Maret 2023 berdasarkan rata-rata kunjungan dalam satu bulan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.

## 2. Sampel

Sampel dianggap mewakili populasi karena merupakan sebagian dari populasi yang diteliti. Jumlah dan komposisi populasi, yang ditentukan melalui simple random sampling, memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu :

- 1) Peserta yang terdaftar sebagai peserta BPJS
- 2) Responden bersedia dalam penelitian ini
- 3) Memiliki riwayat pemanfaatan pelayanan BPJS

### b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu

- 1) Mengundurkan diri sebagai anggota BPJS
- 2) Responden dalam kondisi sakit

## 3. Besar Sampling

Pengambilan sampel dari 500 responden yang memanfaatkan pelayanan BPJS di Ungaran Semarang dengan dibawah ini :

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

Dimana:

n = Jumlah sampel    N = Jumlah populasi    d = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (0,1 %)

$$n = \frac{500}{1 + 500 (0.1^2)}$$

$$n = \frac{500}{1 + 5 (0.01)}$$

$$n = \frac{500}{6} = 83,33 = 85 \text{ orang}$$

#### D. Definisi Operasional

Parameter yang digunakan sebagai ukuran dalam penelitian ini yang menentukan definisi operasional. Variabel-variabel pada tabel di bawah ini dapat dinilai dengan menggunakan teknik pengukuran yang juga mengidentifikasi sifat-sifatnya (Hidayat, 2016).

**Tabel 3.1. Definisi Operasional**

Variabel	DO	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
A. Mutu Pelayanan	Aspek pemberian layanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung digunakan untuk mengukur efektivitasnya.	Kuesioner	Kuesioner sebanyak 25 item	Kategori : a. Baik ( $\geq 93$ ) b. Cukup Baik (70-93) c. Kurang baik (<70)	Ordinal
1. Kehandalan	Ketepatan pelayanan, waktu proses registrasi, lama pelayanan, dan harapan pelanggan serta real time dari segi fasilitas fisik, peralatan kesehatan, dan penampilan tenaga kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2016)	Kuesioner	Kuesioner sebanyak 5 pernyataan dengan Jawaban : a. Sangat Setuju (5) b. Setuju (4) c. Kurang Setuju (3) d. Tidak Setuju (2) e. Sangat Tidak Setuju (1)	Kategori : a. Baik (>18) b. Cukup Baik (14-18) c. Kurang baik (<14)	Ordinal
1. Daya Tanggap	Ketepatan, perhatian, dan kapasitas responden untuk membantu klien dan mempercepat layanan. Hal	Kuesioner	Kuesioner sebanyak 5 pernyataan dengan Jawaban : a. Sangat Setuju (5)	Kategori : a. Baik (>18) b. Cukup Baik (14-18)	Ordinal

Variabel	DO	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
	ini dapat menunjukkan kesiapan pegawai dalam mendampingi klien (Kementerian Kesehatan RI, 2016)		b. Setuju (4) c. Kurang Setuju (3) d. Tidak Setuju (2) e. Sangat Tidak Setuju (1)	c. Kurang baik (<14)	
2. Jaminan	Pelanggan merasa aman dan nyaman karena mempercayai petugas yang memiliki keahlian, kredibilitas, dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan layanan dan memberikan pengalaman yang aman dan nyaman. dalam pelayanan BPJS (Kemenkes RI, 2016)	Kuesioner	Kuesioner sebanyak 5 pernyataan dengan Jawaban : 1. Sangat Setuju (5) 2. Setuju (4) 3. Kurang Setuju (3) 4. Tidak Setuju (2) 5. Sangat Tidak Setuju (1)	Kategori : a. Baik (>18) b. Cukup Baik (14-18) c. Kurang baik (<14)	Ordinal
3. Empati	Empati adalah kemampuan petugas untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian kepada setiap individu klien dengan mendengarkan kekhawatiran mereka, mencari tahu apa yang mereka butuhkan, dan memudahkan mereka untuk menghubungi mereka (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016)	Kuesioner	Kuesioner sebanyak 5 pernyataan dengan Jawaban : 1. Sangat Setuju (5) 2. Setuju (4) 3. Kurang setuju (3) 4. Tidak Setuju (2) 5. Sangat Tidak Setuju (1)	Kategori : a. Baik (>18) b. Cukup Baik (14-18) c. Kurang baik (<14)	Ordinal
4. Bukti Langsung	Representasi lahiriah dari realitas yang mempertimbangkan tampilan dan fungsi fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tempat parkir, kebersihan, ketertiban, dan kenyamanan ruang tunggu, keadaan peralatan komunikasi, dan penampilan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016)	Kuesioner	Kuesioner sebanyak 5 pernyataan dengan Jawaban : 1. Sangat Setuju (5) 2. Setuju (4) 3. Kurang setuju (3) 4. Tidak Setuju (2) 5. Sangat Tidak Setuju (1)	Kategori : a. Baik (>18) b. Cukup Baik (14-18) c. Kurang baik (<14)	Ordinal

## E. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini adalah mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.

## F. Pengumpulan Data

### 1. Instrumen penelitian

Kuesioner adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Lembar kuesioner memuat informasi tentang usia responden, jenis kelamin, pekerjaan, dan pencapaian pendidikan terakhir. Ada 25 item pernyataan dalam kuesioner kualitas layanan. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner dari Azrul (1996).

### 2. Prosedur Pengumpulan Data

- a. Peneliti mengajukan surat permohonan ijin melakukan penelitian kepada Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Ngudi Waluyo, untuk meminta surat rekomendasi untuk melakukan penelitian.
- b. Peneliti memproses ijin ke Kantor BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.
- c. Peneliti mengajukan Kliren etik (*ethical clearance*) yaitu suatu instrumen untuk mengukur keberterimaan secara etik suatu rangkaian proses penelitian. Setiap kegiatan penelitian diwajibkan memiliki surat persetujuan klirens etik riset dari komisi etik sebelum penelitian dimulai dari Universitas Ngudi Waluyo terkait penelitian yang akan dilakukan dengan no : 301/KEP/EC/UNW/2023
- d. Melakukan pengumpulan data yang telah terkumpul berupa data responden sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.
- e. Sebelum melakukan penelitian maka peneliti menjelaskan tujuan penelitian kepada responden dan meminta kesanggupan untuk mengikuti penelitian dengan mengisi *informed consent* penelitian dengan mengajukan lembar persetujuan untuk menjadi responden

- f. Setelah responden menyatakan bersedia dan mengisi *informed consent* kemudian dilakukan penelitian dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan.
- g. Sebelum melaksanakan penelitian, terlebih dahulu peneliti memberikan penjelasan tentang tujuan penelitian dan sifat keikutsertaan dalam penelitian kepada sampel penelitian.
- h. Peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner dan peneliti mendampingi pada saat pengisian kuesioner berlangsung.
- i. Peneliti meminta kuesioner yang telah diisi oleh responden dan mengecek kelengkapan jawaban kuesioner.
- j. Kuesioner yang telah diisi lengkap oleh responden kemudian dilakukan pemrosesan data lebih lanjut (pengolahan dan analisa data).
- k. Prosedur penghentian studi jika penelitian ini mendapatkan masalah tidak dilakukan prosedur pemberhentian studi
- l. Menyusun laporan hasil penelitian yang telah direkap dan dimasukkan ke dalam komputer dengan program SPSS versi 23 dengan program analisis data sesuai tujuan penelitian.
- m. Peneliti membuat laporan hasil penelitian sesuai dengan panduan penulisan laporan hasil.

## **G. Pengolahan Data**

Setelah tahap pengumpulan data, seluruh data diolah agar lebih mudah dipahami dan ditampilkan secara terorganisir (Hidayat, 2016). Langkah-langkah berikut terlibat dalam pemrosesan data untuk penelitian ini:

### 1. Pemeriksaan data (*Editing*)

Proses penyuntingan merupakan upaya untuk memeriksa ulang apakah informasi yang dikumpulkan atau diperoleh akurat. Selanjutnya, setiap bagian data yang dikumpulkan diperiksa sekali lagi untuk melihat apakah ada informasi yang hilang atau tidak lengkap, atau apakah formulir itu sendiri telah disalahgunakan. Pengeditan dilakukan saat itu juga sehingga kesalahan dapat segera diperbaiki.

### 2. Scoring

Menentukan nilai atau skor setiap item. Peneliti memberikan nilai pada data berdasarkan skor yang ditentukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diisi oleh responden. Setiap variabel akan diberi skor 5 untuk jawaban sangat setuju, skor 4 untuk jawaban setuju, skor 3 untuk jawaban kurang setuju, skor 2 untuk jawaban tidak setuju dan skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju. Terdapat 25 item dalam kuesioner untuk penelitian ini yang menunjukkan beberapa aspek kualitas layanan, seperti bukti fisik, jaminan, daya tanggap, keterjangkauan, dan ketergantungan.

### 3. Pemberian kode (*Coding*)

Proses pemberian data yang dibagi kedalam banyak kategori kode numerik, atau angka. Peneliti memberi kode yang berisi angka pada setiap data yang diperoleh agar mempermudah proses pengolahan data. Koding dalam penelitian ini terdiri dari :

**Tabel 3.2 coding data**

<b>Variabel</b>	<b>Kategori</b>	<b>Kode</b>
Mutu pelayanan	Baik	1
	Cukup baik	2
	Kurang baik	3
Kehandalan	Baik	1
	Cukup baik	2
	Kurang baik	3
Daya tanggap	Baik	1
	Cukup baik	2
	Kurang baik	3
Jaminan	Baik	1
	Cukup baik	2
	Kurang baik	3
Empati	Baik	1
	Cukup baik	2
	Kurang baik	3
Bukti fisik	Baik	1
	Cukup baik	2
	Kurang baik	3

4. Memasukkan data (*Data Entry*)

Entri data adalah proses dan diperiksa setelah dimasukkan. Gunakan aplikasi Windows SPSS, alat pengolah angka yang populer, untuk memasukkan data ke dalam komputer.

5. Cleaning

Cleaning adalah proses memeriksa kembali seluruh data yang telah diinput untuk mencari potensi ketidaklengkapan, kesalahan penulisan kode, maka dilakukan penyesuaian.

**H. Analisis Data**

Dalam penelitian ini, analisis univariat digunakan untuk mengkarakteristikan variabel usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pendapatan, dan mutu pelayanan mencakup kehandalan, daya

tanggap, jaminan empati dan bukti fisik. Hasilnya dianalisis dalam bentuk frekuensi, presentasi serata fungsi narasi.