

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian digunakan untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan manfaat tertentu disebut sebagai metode penelitian. Teknik-teknik ini mengikuti aturan yang sistematis, rasional, dan empiris (Darmadi, 2014:153). Berikut adalah metode penelitian yang digunakan:

#### **A. Desain Karya Ilmiah**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan dengan hasil berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2020). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu kejadian yang ada di lapangan (Sugiyono, 2020).

#### **B. Lokasi dan Waktu Kegiatan**

Lokasi dan waktu menggambarkan masa dan lokasi dimana peneliti akan melakukan penelitian terkait Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional pada Layanan Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2025.

#### **C. Populasi dan Sampel**

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

Menurut Handayani (2020), populasi adalah jumlah dari semua elemen yang sedang diteliti yang memiliki karakteristik yang sama, yang dapat mencakup baik individu maupun anggota suatu kelompok.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna JKN yang berkunjung di RSUD Muhammadiyah Bantul dengan total 13.552 yang di ambil dari bulan terakhir yaitu bulan Mei 2025.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2020), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Perhitungan jumlah

sampel pada penelitian ini 120 pasien yang dilihat menggunakan tabel *Isacc dan Michael* dengan taraf kesalahan sebesar 10%.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling *accidental sampling*, yaitu metode pemilihan responden secara kebetulan, di mana siapa saja yang ditemui peneliti dan sesuai kriteria dapat dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2020), *accidental sampling* merupakan cara penentuan sampel berdasarkan siapa saja responden yang secara tidak sengaja ditemui peneliti dan dianggap memenuhi syarat penelitian di lokasi yang telah ditentukan. Adapun kriteria inklusi yang dijadikan sebagai subjek penelitian ini yaitu:

- a. Pasien pengguna JKN yang berkunjung
- b. Berusia 17- 70 th
- c. Bersedia menjadi responden tanpa ada paksaan

#### **D. Variabel Penelitian**

Varibel dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna JKN yang dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

#### **E. Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2020:82), pengertian operasional adalah membatasi atau memperjelas variabel – variabel terukur dalam suatu penelitian. Penjelasan harus jelas, konsisten dan dapat dimengerti oleh semua pihak yang terlibat, termasuk mereka yang merupakan pengguna Jaminan Kesehatan Nasional.

Tabel 3 1 Definisi Operasional

No	Indikator	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Skala Ukur
1.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Penyedia layanan mampu memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya dengan yang dijanjikan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas (0-19,9%) 2. Tidak Puas (20-39,9%) 3. Cukup Puas (40-59,9%) 4. Puas (60-79,9%) 5. Sangat puas (80-100%)	Ordinal
2.	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Kebijakan untuk membantu dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan sambil menyediakan layanan yang cepat dan akurat.	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas (0-19,9%) 2. Tidak Puas (20-39,9%) 3. Cukup Puas (40-59,9%) 4. Puas (60-79,9%) 5. Sangat puas (80-100%)	Ordinal
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	kesopansantunan, dan petugas mampu untuk menumbuhkan kepercayaan kepada para penerima layanan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas (0-19,9%) 2. Tidak Puas (20-39,9%) 3. Cukup Puas (40-59,9%) 4. Puas (60-79,9%) 5. Sangat puas (80-100%)	Ordinal
4.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada penerima layanan dengan memahami keinginan mereka	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas (0-19,9%) 2. Tidak Puas (20-39,9%) 3. Cukup Puas (40-59,9%) 4. Puas (60-79,9%) 5. Sangat puas (80-100%)	Ordinal

No	Indikator	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Skala Ukur
5.	Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	Keberadaanya yang dapat ditunjukkan kepada pihak eskternal seperti tampilan sarana prasarana fasilitas fisik, lingkungan sekitar.	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas (0-19,9%) 2. Tidak Puas (20-39,9%) 3. Cukup Puas (40-59,9%) 4. Puas (60-79,9%) 5. Sangat puas (80-100%)	Ordinal

#### F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

Alat penelitian adalah segala bentuk instrument yang membantu peneliti dalam memperoleh data secara sistematis. (Sugiyono, 2023).

##### 1. Alat Pengumpulan data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner kepuasan pelayanan, yang dibagikan kepada responden sesuai dengan kriteria penelitian. Jawaban responden diambil berdasarkan pernyataan yang mewakili setiap dimensi kepuasan layanan. Kuesioner ini disusun dengan cara mengadopsi serta memodifikasi instrumen penelitian dari Diah Intan Pertiwi yang meneliti kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kota Gede II dan Umbulharjo I Yogyakarta dengan metode SERVQUAL

Dalam mengategorikan kepuasan pengguna Jaminan Kesehatan Nasional pada pelayanan rawat jalan, penelitian ini menggunakan 5 kategori untuk mengklasifikasikan kepuasan. Berikut kategori kepuasan:

**Tabel 3 2 Kategori Kepuasan**

<u>Kategori</u>	<u>Rentang</u>
Sangat P <u>uas</u>	80-100%
P <u>uas</u>	60-79,9%
Cukup P <u>uas</u>	40-59,9%
Tidak P <u>uas</u>	20-39,9%
Sangat Tidak P <u>uas</u>	0-19,9%

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada pasien peserta JKN yang berobat di rumah sakit. Prosedur pengumpulan data dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Responden merupakan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang melakukan kunjungan ke rumah sakit.
- b. Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan
- c. Responden yang bersedia berpartisipasi diminta menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*).
- d. Setiap responden mengisi kuesioner secara mandiri

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas mengacu pada tingkat akurasi alat ukur atau metode penelitian dalam mengukur tepa tapa yang seharusnya diukur. (Putra et al., 2023).

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan valid karena seluruh nilai r hitung melebihi nilai rtabel. Pengujian dilakukan dengan melibatkan 30 responden yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul, dengan jumlah total 20 butir pernyataan.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan koefisien kolerasi antara skort tes ulang sejauh mana instrument memberikan hasil yang konsisten (Putra et al., 2023).

Hasil uji reliabilitas terhadap kuesioner dalam penelitian ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,934. Mengingat angka ini jauh lebih tinggi daripada ambang batas minimal yang disarankan yaitu 0,60, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, instrument penelitian ini dinyatakan reliabel, karena mampu memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan dalam pengukuran yang berulang.

### H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

#### 1. Metode pengolahan data

Data yang dikumpulkan menggunakan instrument yang valid dan reliabel sesuai dengan tujuan dan setiap variabel diukur dengan skala pengukuran yang tepat (Tampubolon, 2023).

Beberapa langkah untuk mengolah data menurut Priyo (2021):

##### a. Edit data (*editing*)

Ediitng merupakan proses pemeriksaan ulang data yang didapatkan dari kuesioner ataupun eksperimen dilapangan.

##### b. Pemberian skor (*scoring*)

Penilaian pada survei yang telah dipilih oleh peserta penelitian. Pasien dapat memberikan tanggapan dengan penilaian yang berbeda berdasarkan layanan yang mereka terima menggunakan skala likert (1-5), yang merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien.

Kepuasan pasien yang mencerminkan realitas yang diterima oleh pasien dapat diukur dengan 5 skor

- 1) Sangat tidak puas = Skor 1
- 2) Tidak Puas = Skor 2

- 3) Cukup Puas = Skor 3
- 4) Puas = Skor 4
- 5) Sangat Puas = Skor 5

c. Coding

Setelah pengeditan dan penilaian, data dikodekan, yaitu proses mengubah data berbasis teks atau huruf menjadi angka setelah pengkodean menggunakan *SPSS* dan *Microsoft Excell*.

1) Skor penilaian

- a) Kode 1: STP (Sangat Tidak Puas)
- b) Kode 2: TP (Tidak Puas)
- c) Kode 3: CP (Cukup Puas)
- d) Kode 4: P (Puas)
- e) Kode 5: SP (Sangat Puas)

2) Jenis Kelamin

- a) Kode 1: Laki-laki
- b) Kode 2: Perempuan

3) Usia

- a) Kode 1: 19-25
- b) Kode 2: 26-35
- c) Kode 3: 36-45
- d) Kode 4: 46-55
- e) Kode 5: >55

4) Pendidikan

- a) Kode 1: Tidak Sekolah
- b) Kode 2: SD
- c) Kode 3: SMP
- d) Kode 4: SMA
- e) Kode 5: Perguruan Tinggi

5) Kunjungan

- a) Kode 1: Pertama

b) Kode 2: Sering

2. Analisis data

Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden. Setelah itu, data dari masing-masing variabel dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel serta dijelaskan secara naratif agar lebih mudah dipahami (Sugiyono, 2020). Selanjutnya, dilakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, peneliti juga melakukan perhitungan statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu teknik analisis yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan hasil dari kuesioner secara sistematis dan objektif.

### **I. Etika Penelitian**

Penelitian ini telah memperoleh Ethical Clearance dan Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan nomor: Skep/377/KEP/VII/2025. Etchical Clearance ini memastikan bahwa seluruh prosedur penelitian telah memenuhi standar etika yang berlaku.

Menurut Nursalam (2020), etika dapat melindungi hak dan tanggung jawab responden, termasuk kerahasiaan data. Etika juga dapat membantu dalam pengembangan aturan etika yang lebih kuat karena adanya perubahan yang dinamis dalam penelitian.

Adapun etika dalam penelitian menurut (Chairiyah, 2021) yaitu:

1. Sukarela

Setelah penjelasan tentang semua fakta yang terkait dengan penelitian, responden bebas untuk memilih apakah mereka ingin berpartisipasi dalam kegiatan tersebut atau tidak.

2. Persetujuan (*Informed Consent*)

Memberikan kebebasan untuk responden memilih apakah akan terlibat atau tidak dengan memberikan informasi.

3. Tanpa nama (*Anonymity*)

Peneliti tidak mencantumkan nama responden pada hasil penelitian, hanya mencantumkan inisial dari namanya pada saat pengambilan data.

4. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti tidak mencantumkan nama responden pada hasil penelitian, hanya mencantumkan inisial dari Namanya pada saat pengambilan data.

## **J. Pelaksanaan Karya Ilmiah**

1. Persiapan

Merupakan kegiatan persiapan penelitin dengan mengajukan judul karya tulis ilmiah. Setelah judul disetujui tahap selanjutnya penyusunan bab 1-3. Kemudian melaksanakan studi pendahuluan untuk memperoleh gambaran awal permasalahan yang diteliti. Tahap akhir keseluruhan rangkaian persiapan di presentasikan di seminar proposal.

2. Pelaksanaan

Kegiatan pengambilan data dilakukan melalui teknik wawancara sebagai metode utama pengumpulan data. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan dari para peserta. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis untuk memperoleh temuan yang mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Penyusunan Laporan

Tahap akhir peneliti melakukan penyusunan laporan sesuai pedoman karya tulis ilmiah. Peneliti merangkum hasil – hasil yang diperoleh, menarik kesimpulan dari analisis data. Selanjutnya, hasil penelitian dipresentasikan dalam seminar hasil sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah.