

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berhubungan dengan angka – angka atau skor, baik yang di peroleh dari hasil pengukuran, maupun dari nilai suatu data yang di peroleh dengan jalan mengubah data kualitatif kedalam data kuantitatif (Notoatmodjo, 2016). Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Umum Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2025.

3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia pada bulan Mei - Juni Tahun 2025

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang berlokasi di JL. Bilal No. 24, Pulo Brayan Darat I, Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia. Alasan peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia untuk mengetahui persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia dalam melayani pasien dan pengunjung.

3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2023). Populasi dalam penelitian ini seluruh pengguna BPJS yang datang berobat di rumah sakit umum Imelda pekerja Indonesia Tahun 2025 pada bulan april yang berjumlah 4.161 pasien.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2022). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna BPJS yang berobat dengan menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Sampel

N = jumlah populasi

d^2 = koefisien / tingkat kepercayaan (0,17)

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{4.161}{1 + 4.161(0,17^2)}$$

$$n = \frac{4.161}{1 + 4.161(0,0289)}$$

$$n = \frac{4.161}{1 + 120,25}$$

$$n = \frac{4.161}{121,25}$$

$$n = 34,31 = 34$$

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Adapun teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. *Non- probability* sampling adalah teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik Accidental Sampling yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2023). Berikut penelitian ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi, pada kriteria inklusi dalam pengambilan sampel dimana pasien mampu berkomunikasi, mampu di ajak bekerja sama, termasuk pasien rawat jalan dan rawat inap, dan semua pasien yang berobat di rumah sakit tanpa ada pengecualian. Pada kriteria eksklusi dimana yang tidak termasuk dalam penyebaran kuesioner seperti yang tidak mampu berkomunikasi, buta huruf/tidak bisa membaca, dan dalam keadaan lemah atau tidak sadarkan diri.

3.4 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

3.4.1 Variabel penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persepsi pengguna BPJS pada pelayanan Kesehatan
2. *Tangibility*
3. *Reliability*
4. *Responsiveness*
5. *Assurance*
6. *Empathy*

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2012). Definisi operasional dalam penelitian saya adalah :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Kriteria	Alat Ukur
1.	<i>Tangibility</i> (bukti fisik)	Kenyataan yang di alami atau dirasakan pasien yakni bukti fisik, meliputi fasilitas fisik, sarana prasarana, informasi perlengkapan petugas dan sarana komunikasi.	Kuesioner	1. Sangat baik = 7-9 2. Baik = 4-6 3. Kurang baik = 1-3	Ordinal
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.	Kuesioner	1. Sangat baik = 7-9 2. Baik = 4-6 3. Kurang baik = 1-3	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Kriteria	Alat Ukur
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Ketanggapan pasien terhadap petugas apakah bersikap sopan santun, ramah tamah, tegur sapa penuh senyum, perhatian penuh, komunikasi yang baik dan rasa persahabatan dari petugas.	Kuesioner	1. Sangat baik = 7-9 2. Baik = 4-6 3. Kurang baik = 1-3	Ordinal
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	Kepercayaan atau keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, rasa aman bebas dari biaya dan risiko, serta kepastian yang mencakup pengetahuan sikap-perilaku.	Kuesioner	1. Sangat baik = 7-9 2. Baik = 4-6 3. Kurang baik = 1-3	Ordinal
5.	<i>Empathy</i> (kepedulian)	Hubungan yang baik dengan pasien dengan bahasa yang menyentuh dan mudah di pahami dan kemauan petugas untuk mendengarkan keluhan, saran, usul dan permintaan dari pasien.	Kuesioner	1. Sangat baik = 7-9 2. Baik = 4-6 3. Kurang baik = 1-3	Ordinal

Tabel Lanjutan

6.	Persepsi pengguna BPJS pada pelayanan Kesehatan	Suatu persepsi pengguna pada pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien berobat dari rumah sakit	tingkat pasien BPJS pelayanan yang setelah	Kuesioner	1. Sangat baik = 34-45	Ordinal
					2. Baik = 27-33	
					3. Kurang baik = 15-26	

3.5 Instrument Dan Cara Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2020). Instrumen penelitian yang saya gunakan pada penelitian ini adalah pedoman kuesioer.

1. Pedoman kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis mengenai variabel yang diteliti kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2020).

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian karena bertujuan untuk mendapatkan data yang valid, akurat, dan terpercaya (Sugiyono, 2020). Cara dalam mengumpulkan data yang dipakai oleh penelitian saya adalah kuesioner kepada pengguna BPJS yang ada di RSUD Imelda pekerja Indonesia.

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, tanpa melalui pihak lain atau media perantara(Sugiyono,

2022). Data primer dalam penelitian ini di peroleh langsung dari pengguna BPJS melalui kuesioner.

2. Data Sekunder adalah data yang di peroleh tidak langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2022). Data sekunder di peroleh dari data yang sudah ada yaitu tentang persepsi pengguna BPJS di RSUD Imelda pekerja Indonesia.

3.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Dalam pengolahan data menurut (Martha, 2016), pengolahan data di lakukan dengan melihat persentase data yang terkumpul kemudian di olah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Editing

Editing yaitu melakukan koreksi kembali hasil pengumpulan data pada *check list* untuk menghindari data yang tidak terbaca atau salah tulis

2. Entry

Entry yaitu memasukan data-data yang didapat (angka) kedalam program atau *software computer*.

3. Tabulasi data

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukan data kedalam tabel daftar untuk memudahkan pengamatan dan evaluasi.

4. Penyajian data

Menyajikan data dalam bentuk narasi dan tabel.

3.6.2 Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2023), analisis data adalah proses sistematis untuk mencari, menyusun, dan mengorganisir data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Analisis data menggunakan uji univariat dan bivariat yaitu:

Analisis univariat yaitu analisis yang dilakukan pada setiap variabel dari hasil penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari setiap variabel, analisis univariat dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan variabel bebas (Cahyaningrum, 2023 dalam notoatmodjo, 2018).

Analisis bivariat (Sugiyono,2022) adalah analisis yang dilakukan untuk melihat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau pengaruh antara dua variabel tersebut dan seberapa kuat hubungan tersebut.

Analisi bivariat untuk mengetahui hubungan persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).