

BAB III

METEODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Disebut dengan penelitian kuantitatif karena data-data yang dikumpulkan oleh peneliti akan dianalisis menggunakan analisis statistik. “ Penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang datanya berupa angka yang digunakan sebagai alat untuk menemukan sebuah keterangan”. (Margono, 2010, hlm. 105)

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dan hasilnya. Demikian pada tahap kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti disertai gambar, grafik, tabel, atau tampilan lainnya. (Zuhairi, 2016, hlm.24)

Penelitian ini bersifat deskriptif “ Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum”. (Sugiyono, 2015, hlm. 147) Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang ada menggunakan angka-angka.

Berdasarkan metode penelitian diatas, maka dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) rawat jalan di

Puskesmas Bontang Utara I. Selanjutnya mengumpulkan data menggunakan instrument kuesioner sebagai metode pokok, kemudian menggunakan analisis statistik.

Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna badan penyelenggara jaminan social (BPJS) rawat jalan di Puskesmas Bontang Utara I. Peneliti akan memberikan kuesioner tersebut kepada sampel yang ditentukan, yakni pada pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas. Kuesioner tersebut berisikan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Data-data yang diperoleh merupakan data dari hasil kuesioner yang ditunjuk kepada responden, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik untuk mendapatkan kesimpulan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dilakukan oleh peneliti beralamatkan di Jl. Ahmad Yani Rt. 13 Kelurahan Api-Api Kota Bontang, 75313. Dalam melakukan penelitian ini peneliti juga menentukan responden yang tepat untuk membantu jalannya penelitian ini dan Ketika peneliti kekurangan data peneliti maka akan lebih mudah mendapatkannya karena jarak yang ditempuh mudah dijangkau.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat langsung dengan masalah yang diteliti, yaitu: Pasien Pengguna BPJS Kesehatan baik pasien Kunjungan maupun pasien yang berobat.

Objek penelitian ini adalah Kepuasan layanan yang diberikan puskesmas Bontang Utara I.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2019, hlm.126). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah banyaknya jumlah Pasien rawat jalan di Puskesmas Bontang Utara I pada periode 3 tahun terakhir 2022. Dalam penelitian ini keseluruhan jumlah pasien BPJS dengan sejumlah:

Tabel 3.1 Jumlah Pasien BPJS Puskesmas Bontang Utara I

No	Tahun	Jumlah Pasien BPJS Puskesmas Bontang Utara I
1	2020	12.875
2	2021	13.656
3	2022	19.446
Total		45.977

Sumber: Data diolah,2023

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2019, hlm.127) Total jumlah pasien BPJS Puskesmas Bontang Utara selama 3 tahun terakhir berjumlah sebanyak 45.977. Dalam penelitian ini menggunakan formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Berdasarkan Rumus Slovin, sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang menjadi pasien

BPJS di Puskesmas Bontang dalam periode 3 tahun terakhir dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{45.977}{1 + 45.977 (10 \%)^2}$$

$$n = \frac{45.977}{1 + 45.977 (0,01 \%)^2}$$

$$n = \frac{45.977}{460,77}$$

$n = 99,788$ dibulatkan menjadi 100

Teknik pengambilan sampel adalah suatu cara yang digunakan untuk pengambilan sampel dan populasi yang akan diteliti supaya dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah Teknik *NonProbability Sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Berdasarkan perhitungan dari rumus *slovin* dapat dilihat bahwa sampel yang digunakan sebesar 100 orang yang telah diambil dari populasi dan dihitung oleh peneliti menggunakan rumus *slovin*, sampel tersebut diambil secara kebetulan dengan metode *accidental sampling* (Sugiyono, 2017, hlm.84-85)

E. Data dan Sumber Data

Laporan yang peneliti dapatkan dari koesioner, wawancara, dokumen dan lain-lain ialah data (Adiyas, 2013, hlm.1). Data kuantitatif merupakan data-data yang berupa angka dan dapat dihitung. Pada penelitian ini yang merupakan data kuantitatif adalah data hasil jawaban koesioner responden pasien pengguna BPJS

Kesehatan Rawat jalan. Penelitian ini menggunakan dua data untuk mendukung jalannya penelitian:

1. Data Primer

Data yang peneliti dapatkan dilapangan baik berupa wawancara, pengamatan, kusioner ialah data primer.

2. Data Skunder

Data yang tidak didapat secara langsung, seperti data diinternet dan litterratur lainnya yang dapat menjawab permasalahan dalam penelitian peneliti adalah data skunder (Asnawawi & Masyhuri, 2011, hlm. 153-155

F. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data -data yang dibutuhkan dalam penelitian ini rumusan masalah pada penelitian disebut dengan Teknik pengumpulan data (Juliansyah, 2012, hlm.138). Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan antara laiinya:

1. Observasi

Observasi yakni, melakukan pengamatan terhadap objek penelitian untuk melihat kegiatan yang dilakukan dengan mendapatkan petunjuk untuk mendukung data yang diolah lebih lanjut, seperti mengamati secara langsung pelayanan di Puskesmas Bontang Utara I.

2. Koesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam hal ini yaitu laporan tentang pribadi atau hal-hal lainnya (Siregar S, 2012, hlm. 130–134). “Angket

merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan yang akan diberikan kepada responden untuk dijawab.”(Sugiyono, 2015, hlm. 142)

G. Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya yang telah diberi angka (Kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang memiliki nilai yang berbeda dalam bentuk kuantitatif yang nilainya dapat berubah-ubah (Siregar, 2017, hlm.10). Dalam penelitian ini variabel digunakan dalam peneliti adalah variable Independent dan Variabel Dependent :

1. Variabel Independen (X) merupakan variabel yang mempengaruhi dari variabel dependen (terikat). Adapun yang menjadi variabel bebas (X) dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan.
2. Variabel Dependent (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (bebas). Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien.

H. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan dalam mengukur pendapat atau sikap seseorang terhadap sesuatu. Skala likert dalam penelitian ini membuat lima kategori:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)

5. Sangat Setuju (SS)

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif sehingga agar memudahkan dalam analisis datanya, maka tiap kategori jawaban diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Jawaban Tidak Setuju (TS)	2
Jawaban Netral (N)	3
Jawaban Setuju (S)	4
Jawaban Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Redho, 2018, hlm.40)

I. Instrumen Penelitian

Menyusun instrument penelitian merupakan hal yang penting dalam langkah-langka penelitian. Instrument bertindak sebagai alat bantu ukur dalam mengumpulkan data yang digunakan peneliti. Bentuk instrument memiliki kaitan dengan metode pengumpulan data (Sugiyono, 2022, hlm. 222). Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner atau angket berupa sejumlah pertanyaan tertulis mengenai kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) responden pada penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan di puskesmas Bontang Utara I yang terpilih sebagai orang yang dapat menjawab pertanyaan diberikan peneliti. Adapun kisi-kisi instrument penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.3 Instrumen penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Langsung Keandalan Daya Tanggap Jaminan Empati	<i>Skala Likert 1-5</i>

Kepuasan Pasien (Y)	Kinerja Harapan	<i>Skala Likert 1-5</i>
---------------------	--------------------	-------------------------

Sumber : Prof. Dr. Sugiyono, 2022, Hawkins dalam Tjiptono, 2004, hlm.101

J. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengelola dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Siregar, 2015, hlm. 46)

1. Uji Validitas

Uji validitas, merupakan uji indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang diuji oleh peneliti mampu mengukur apa yang kita ukur, maka perlu diuji dengan uji korelasi antar korelasi antara *skor* (nilai) tiap-tiap (pertanyaan) dengan skor total kuesioner tersebut. Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat bantu program SPSS versi 23. Jika nilai signifikan $\alpha = 0,05$, maka suatu instrumen yang diuji korelasi valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS 23.

K. Teknik Analisi Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Deteksi mudah normalitas residual dengan analisis grafik ialah jika pola berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan distribusi normal atau model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016, hlm. 154).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam suatu model regresi sederhana. Jika ada korelasi yang tinggi anantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu (Basuki, 2015, hlm.21)

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual sat ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Uji heterokedastisitas dilakukan untuk

mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas (Basuki, 2015, hlm. 22).

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana (univariat) adalah analisis regresi linier dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Dalam membuat plotting parametrik ini langkah pertama yang paling ideal adalah membuat plotting data antara variabel dependen dan variabel independent (pengaruh) untuk melihat kecenderungan pola data asli, jika data tersebut mengikuti pola linier maka akan kita dekati dengan jenis regresi ini.

Analisis regresi sederhana adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pasien

X = Kualitas Pelayanan

a, b = Koefisien Regresi

Model regresi sederhana adalah $Y = a + bX$, dimana Y adalah variabel tak bebas, X adalah variabel bebas, a adalah konstanta dan b adalah

koefisien regresi (Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, 2014, hlm 87).

b. Koefisien Diterminansi (R^2)

Koefisien determinan merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui besarnya variabel terikat. Koefisien determinasi $R^2 = 0$, berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali (0%) terhadap variabel terikat. Sebaliknya, bila koefisien determinasi $R^2 = 1$, berarti variabel terikat 100% dipengaruhi oleh variabel bebas. Letak R^2 Berada dalam selang atau interval antara 0 dan 1 ($0 < R < 1$). (Imam Ghozali, 2011, hlm.179)

L. Tahapan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, ada beberapa tahapan penulis lakukan yaitu:

1. Tahapan Perencanaan

- a) Berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk penyusunan desain proposal.
- b) Membuat desain proposal skripsi.
- c) Mengajukan desai proposal skripsi serta memohon persetujuan judul kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Antasari Banjarmasin.

2. Tahapan Persiapan

- a) Melaksanakan seminar proposal skripsi yang telah disetujui oleh Fakultas.

- b) Merevisi proposal skripsi yang berpedoman kepada hasil seminar dan petunjuk dari dosen pembimbing skripsi.
 - c) Memohon surat riset kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
 - d) Membuat instrumen pengumpulan data.
3. Tahap Pelaksanaan
- a) Menghubungi responden untuk menggali data yang diperlukan.
 - b) Melakukan pengumpulan data.
 - c) Mengumpulkan data sesuai teknik yang telah ditentukan.
 - d) Mengolah, menyusun dan menganalisis data sesuai dengan teknik yang telah ditentukan.
4. Tahap Penyusunan Laporan
- a) Menyusun laporan hasil penelitian dalam bentuk skripsi.
 - b) Berkonsultasi dengan dosen pembimbing mengenai laporan yang telah disusun serta diadakan koreksi dan perbaikan hingga disetujui.
 - c) Memperbanyak hasil laporan yang telah disetujui dan selanjutnya siap diuji dan dipertahankan di dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.