

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan metode penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif agar penelitian yang diterapkan bisa dilakukan secara menyeluruh, sistematis, terkontrol, empiris dan kritis karena dibantu dengan menggunakan alat instrument penelitian yaitu kuesioner atau angket untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul. Selain kuesioner atau angket peneliti juga melakukan observasi dan studi dokumentasi. Selain itu, metode penelitian yang digunakan dalam yakni metode deskriptif. Hal ini dikemukakan oleh Soehartono (1995:35) yang menyatakan bahwa,

“Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang sekelompok orang tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.”

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif agar penyebaran angket responden dapat dianalisis dan dideskripsikan untuk memperjelas hasil kenyataan dilapangan. Metode deskriptif juga digunakan untuk memberikan gambaran sejelas dan senyata mungkin tentang fenomena yang ada dilapangan.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data yang benar harus mempunyai kebenaran data agar validitasnya dapat terbukti. Jenis data terbagi atas data primer dan data sekunder (wardiyanta, 2006:28). Maka dalam penelitian memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan. Jadi jika peneliti memerlukan data kondisi fisik dari lokasi yang menjadi objek penelitian, maka peneliti harus mengumpulkan data berdasarkan hasil pencariannya di lokasi penelitian secara langsung (umar, 2003).

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Jadi data tersebut bukanlah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan data yang sudah diperoleh oleh peneliti lain atau dari berbagai sumber lain seperti studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet. (sugiyono,2011).

3.3. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang mempunyai karakteristik tertentu sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul dan meneliti jumlah penerima BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang memperoleh pelayanan dari Fasilitas Kesehatan yang tersedia di Kecamatan Bandung Kidul sekitar **1063 orang**.

3.3.1 Teknik Sampling

Sampel adalah objek yang diambil dari keseluruhan subjek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Teknik yang digunakan adalah *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling* adalah teknik dimana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama pada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel dengan syarat sampel dari masyarakat miskin Penerima Bantuan Iuran (PBI) yaitu sebanyak **1063 responden** dan untuk memenuhi akurasi dalam penelitian ini, maka responden terpilih ditetapkan sebanyak **92 responden**. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1063}{1 + 1063(10\%)^2} = \frac{1063}{1 + 1063(0,01)} = \frac{1063}{1 + 10,63} = \frac{1063}{11,63}$$

$n = 91,40$ di bulatkan menjadi **92 Responden**

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dibutuhkan
N : Jumlah populasi
E : Batas toleransi (kesalahan)

3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat bantu untuk melancarkan kegiatan penelitian ini dan dapat secara sistematis dalam data yang dihasilkan. Menurut Sugiyono (2009:148) bahwa instrument penelitian adalah alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman kuisisioner yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Berikut adalah instrument yang digunakan dalam penelitian :

3.4.1. Wawancara

Sugiyono (2014, hlm. 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan wawancara kepada masyarakat miskin peserta BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

3.4.2. Kuesioner

Sugiyono (2014, hlm 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan ini penulis akan memberikan kuesioner kepada responden yaitu masyarakat miskin peserta BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul untuk mengisi beberapa pertanyaan dan pernyataan dalam mengumpulkan data untuk penelitian. Kuesioner yang diberikan berbentuk *closed ended* dengan skala pendekatan menggunakan likert.

3.4.3. Observasi

Sugiyono (2014, hlm. 145) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Dalam ini penulis meneliti langsung datang ke masyarakat miskin peserta BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul.

3.4.4. Dokumentasi

Sugiyono (2011, hlm. 326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan dokumentasi yang ada baik dari hasil

dokumentasi sendiri dan dokumentasi lainnya di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses dalam menyusun data yang telah diperoleh peneliti. Menurut salah satu ahli yaitu Sugiyono (2008:224) menyatakan bahwa :

“Analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.”

Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Data yang diperoleh akan disajikan melalui tabel dan grafik tentang kepuasan masyarakat miskin terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul. Tahapan yang akan peneliti lakukan terdiri dari :

1) Menentukan kriteria skor dalam setiap jawaban responden

Kriteria skor ini menggunakan skor dari skala likert. Skor skala likert terbagi dalam dua macam. Skor untuk pernyataan positif dan skor dari pernyataan negatif. Jika pernyataan tersebut positif maka skor nilai SS adalah 5, S adalah 4, RG adalah 3, TS adalah 2 dan STS adalah 1. Sedangkan jika pernyataan tersebut negatif SS adalah 1, S adalah 2, TS adalah 4, dan STS adalah 5. Berikut penjelasan tabel :

Kategori Jawaban				
SS	S	RG	TS	STS
5	4	3	2	1

Penelitian ini menggunakan 5 jenjang yakni SS, S, RG, TS dan STS. Skor item skala likert akan digunakan sebagai perhitungan kepuasan masyarakat miskin terhadap pelayanan BPJS Kesehatan pada setiap dalam kuesioner.

- 2) Menentukan jumlah skor dalam setiap jawaban responden pada pernyataan tentang :
 - a) keandalan (*Reability*)
 - b) bukti fisik (*tangible*)
 - c) Daya tanggap (*responsiveness*)
 - d) Empati (*emphaty*)
 - e) Jaminan (*assurance*)

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai pengukuran untuk mengetahui kepuasan masyarakat miskin terhadap pelayanan BPJS di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul. Masing-masing dimensi dengan lima kemungkinan jawaban yang harus dipilih oleh responden untuk membantu peneliti dalam menentukan penilaian.

3.6. Definisi Operasional

Untuk mengarahkan penelitian dan memudahkan pemahaman maka dirumuskan definisi operasional berikut ini :

- 1) Definisi Operasional
 - a) Pengaruh merupakan bentuk hubungan sebab akibat antara variabel dalam hal ini pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat miskin pengguna kartu BPJS Kesehatan
 - b) Program BPJS Kesehatan adalah setiap penduduk Indonesia dan Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal di Indonesia minimal enam bulan dan telah bergabung serta berhak memperoleh pelayanan dari BPJS Kesehatan di wilayah Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul.
 - c) Pelayanan sosial adalah upaya yang diberikan pihak fasilitas kesehatan yang melayani kepesertaan BPJS Kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul.
 - d) Masyarakat miskin adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan sosial BPJS Kesehatan

3.7. Operasional Variabel

3.7.1. Tabel Operasional Variabel

Variabel	Aspek/dimensi	Indikator
Variabel Bebas Pelayanan Sosial program BPJS Kesehatan	1. Keandalan (<i>reability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. empati (<i>emphaty</i>) 4. jaminan (<i>assurance</i>) 5. Fasilitas Fisik (<i>tangible</i>)	a. Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat b. Prosedur penerimaan pasien mudah c. Petugas segera melayani pasien yang datang d. Petugas selalu menanyakan keluhan pasien e. Petugas memberikan informasi yang jelas f. Petugas berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya g. Petugas memberikan pelayanan tanpa pilih kasih h. Perhatian petugas kepada pasien i. Kesabaran petugas dalam melayani pasien j. Memberikan keamanan k. Memberikan kepastian jadwal pelayanan l. Sarana dan prasarana m. Kelengkapan yang menunjang pelayanan n. Kerapihan dalam penampilan petugas
Variabel Terikat : Tingkat kepuasan masyarakat miskin	1. Terciptanya rasa aman 2. Lingkungan yang menarik 3. Adanya penghargaan	a. Merasa terlindungi b. Merasa tenang c. Mendapatkan perhatian d. Nyaman e. Asri f. Tenang g. Merasa diperhatikan h. Dilayani dengan ramah i. Merasa diprioritaskan

Sumber : Hasil Penelitian 2018

3.8. Validitas dan Reabilitas Data

- 1) Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan instrument penelitian. Instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur data yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secepat tepat. Pengujian validitas dan reabilitas instrument yang digunakan dalam penelitian ini melalui validitas isi/muka.

Validitas ini suatu alat pengukur ditentukan oleh sejauh mana isi alat pengukur tersebut mewakili semua aspek yang dianggap sebagai aspek kerangka konsep. Semakin item skala mencerminkan kawasan atau keseluruhan konsep yang diukur, maka semakin besar pula tingkat kevalidan instrument. Di dalam mengukur kevalidan data yang diperoleh, peneliti menggunakan rumus teknik korelasi "product moment" dari pearson dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Korelasi *product moment* Pearson item dengan nilai sikap

X : Total nilai keseluruhan subjek per item

Y : Total nilai sikap per subjek

n : Jumlah subjek

nilai korelasi (r) dibandingkan dengan 0,3, jika korelasi (r) lebih besar dari 0,3 maka pernyataan yang dibuat dikategorikan valid.

- 2) Reabilitas

Reabilitas adalah kemampuan instrument guna mengukur secara konsisten terhadap fenomena yang dirancang untuk diukur. Berhubung gejala sosial tidak semantap gejala fisik, dalam penelitian sosial, kesalahan pengukuran cukup besar. Karena itu untuk mengetahui hasil pengukuran ini sangat diperhitungkan. Setiap hasil pengukuran sosial selalu merupakan kombinasi antara hasil pengukuran yang sesungguhnya (*true score*) ditambah dengan kesalahan pengukuran.

Secara rumusan matematik, keadaan tersebut digambarkan dalam persamaan berikut ini :

$$X_o = X_t + X_e$$

X_o = Angka yang diperoleh (*obtained score*)

X_t = Angka yang sebenarnya (*true score*)

X_e = Kesalahan pengukuran (*measurement error*)

makin kecil kesalahan pengukuran, makin reliabel alat pengukur yang akan digunakan. Sebaliknya, makin besar kesalahan dalam pengukuran, maka makin tidak reliabel alat pengukur tersebut. Besar kecilnya pengukuran kesalahan dapat diketahui antara lain dari indeks korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua. Peneliti menggunakan teknik belah dua (*Split Half Spearman Brown*) sebagai cara untuk menghitung realibilitas alat pengukur.

Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kedua variabel, penulis menggunakan teknik Analisis Regresi Sederhana. Analisis Regresi ini digunakan

untuk menguji sifat hubungan sebab-akibat antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

X = variabel independen

a = Harga Y bila X=0 (harga konstan)

b = koefisien regresi.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dibuat analisis korelasi dan regresi, ada beberapa pengujian yang harus dijalankan terlebih dahulu untuk menguji apakah model yang dipergunakan tersebut mewakili atau mendekati kenyataan yang ada. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Terdapat tiga jenis pengujian pada uji asumsi klasik ini, diantaranya:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* (ε) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterodastisitas. Persamaan regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heterodastisitas.”

Untuk menguji heteroskedastisitas salah satunya dengan melihat penyebaran dari varians pada grafik *scatterplot* pada output SPSS. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Koefesien Korelasi Sederhana

Untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dihitung dengan koefesien korelasi. Jenis korelasi hanya bisa digunakan pada hubungan variabel garis lurus (linier) adalah korelasi *Pearson Product Moment* (r) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

N = Jumlah Populasi

Pada dasarnya, nilai r dapat bervariasi dari -1 sampai dengan +1 atau secara sistematis dapat ditulis $-1 \leq r \leq +1$.

- a. Bila $r = 0$ atau mendekati nol, maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali sehingga tidak mungkin terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Bila $0 < r \leq 1$, maka korelasi antara kedua variabel dapat dikatakan positif atau bersifat searah, dengan kata lain kenaikan atau penurunan nilai-nilai variabel independen terjadi bersama-sama dengan kenaikan atau penurunan nilai-nilai variabel dependen.

- c. Bila $-1 \leq r < 0$, maka korelasi antara kedua variabel dapat dikatakan negatif atau bersifat berkebalikan, dengan kata lain kenaikan nilai-nilai variabel independen akan terjadi bersama-sama dengan penurunan nilai variabel dependen atau sebaliknya.

Kemudian nilai koefisien korelasi diinterpretasikan berdasarkan kriteria pada tabel berikut :

Tabel 3.8
Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2016: 184)

Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penulis hanya meneliti besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Menurut Gujarati (2012:172) untuk melihat besar pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi yang di kuadratkan

Pengujian Hipotesis (uji t)

Uji Hipotesis merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari perusahaan yang terkontrol, maupun dari observasi tidak terkontrol. Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui kebenaran dan relevansi antara variabel independen yang diusulkan terhadap variabel dependen serta untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji hipotesis penelitian dilakukan dengan uji signifikansi non-parameter (uji statistik t) untuk mengetahui peranan variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial). Peranan variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan uji-t satu, taraf kepercayaan 95%, kriteria pengambilan keputusan untuk melakukan penerimaan atau penolakan setiap hipotesis adalah dengan cara melihat signifikansi harga thitung setiap variabel independen atau membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai yang ada pada t_{tabel} , maka H_a diterima dan sebaiknya t_{hitung} tidak signifikan dan berada dibawah t_{tabel} , maka H_a ditolak.

Adapun langkah-langkah dalam melakukan uji statistik t adalah sebagai berikut:

1. Menentukan model keputusan dengan menggunakan statistik uji t, dengan melihat asumsi sebagai berikut:

- Interval keyakinan $\alpha = 0,05$
- Derajat kebebasan = $n-k-1$
- Kaidah keputusan: Tolak H_0 (terima H_a), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Terima H_0 (tolak H_a), jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

$H_0: \beta_1 = 0$: Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan tidak berpengaruh terhadap
Kepuasan masyarakat miskin

$H_a: \beta_1 \neq 0$: Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan berpengaruh terhadap
Kepuasan masyarakat miskin .

Bila H_0 diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai tidak signifikan. Sedangkan penolakan H_0 menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara parsial terhadap suatu variabel dependen.

2. Menghitung t_{hitung} menggunakan pengujian secara parsial uji t, dengan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t

r = koefisien korelasi

r^2 = koefisien determinasi

n = banyaknya sampel yang digunakan

3. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Agar lebih memudahkan peneliti dalam melakukan pengolahan data, serta agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat maka peneliti menggunakan bantuan program SPSS for Statistic Version 25.0.

3.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini dilaksanakan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul.

3.9.1. Jadwal Penelitian

No	bulan kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1	Persiapan	■							
2	Observasi		■	■	■				
3	Seminar UP					■	■		
4	Pengumpulan data						■		
5	Analisis Data						■	■	■
6	Pengolahan Data						■	■	■
7	Seminar Draft						■	■	■
8	Ujian Skripsi						■	■	■