

Nama : Ririn Alfiyani

NPM : 2216041096

Kelas : Reguler C

Tugas Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS HAJIMENA NATAR LAMPUNG SELATAN

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini dalam penyelesaiannya menggunakan paradigma positivistik. Paradigma ini mengutamakan penggunaan metode ilmiah yang bersifat objektif, mengukur data, dan melakukan analisis statistik. Data kuantitatif tentang pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Hajimena dikumpulkan melalui survei, wawancara terstruktur, atau analisis data historis. Analisis statistik seperti regresi atau uji hipotesis dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didalamnya melibatkan pengumpulan data berbentuk angka untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara objektif. Metode penelitian yang dapat digunakan mencakup survei dengan kuesioner untuk mengumpulkan pandangan pengguna BPJS Kesehatan tentang pelayanan, seperti kepuasan, aksesibilitas, dan efisiensi. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan statistik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti apakah waktu tunggu atau jenis pelayanan tertentu yang pastinya berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Pendekatan ini membantu dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan secara lebih sistematis.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Variabel-variabel penelitian yang diukur dalam penelitian ini meliputi variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Variabel terikat (Y), yaitu tingkat kepuasan yang diperoleh pengguna pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Hajimena, sedangkan variabel bebas (X), dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Hajimena.

3.1 Tabel

Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan di Puskesmas Hajimena	Tingkat keunggulan pelayanan di puskesmas yang dapat mempengaruhi pengalaman dan persepsi pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Hajimena.	1. Waktu tunggu 2. Kualitas komunikasi staff medis 3. Kebersihan fasilitas 4. Ketersediaan obat
2.	Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Hajimena	Tingkat kebahagiaan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di Puskesmas Hajimena	1. Skor kepuasan (skala 1-5) 2. Pertanyaan yang mencakup kualitas pelayanan 3. Permintaan atau masukan dari para pengguna BPJS.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Pengisian Kuisioner

Dalam pengisian kuisioner ini akan diisi pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan pada pengguna BPJS Kesehatan yang pernah dilayani di Puskesmas Hajimena. Pertanyaan-pertanyaan didalamnya memuat kepuasan pengguna dengan menggunakan pengalaman sebagai patokan pengisian. Pertanyaan diukur dengan skala 1 hingga 5 dengan tujuan untuk mengumpulkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik.

2. Observasi

Observasi dilakukan guna mengetahui terkait situasi sehari-hari, seperti waktu tunggu, interaksi petugas puskesmas, dan kondisi fasilitas. Data ini juga diukur secara kuantitatif untuk menilai tingkat kepuasan pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena.

3. Data dari sumber online

Data di dapat dari platform yang didalamnya memberikan ulasan (Bintang 1-5) terkait dengan pelayanan di Puskesmas. Data ini dikumpulkan dann dianalisis untuk mendapatkan perspektif pengguna BPJS mengenai pelayanan di Puskesmas Hajimena.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas Data

Validitas instrumen mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur (Febrianawati, 2018).

1. Uji Validitas Konten

Dilakukan pemeriksaan terkait apakah pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen survei mencerminkan konsep kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Hajimena. Ahli atau pakar dalam bidang kesehatan dapat memberikan penilaian apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut relevan dan mencakup aspek-aspek penting dari kepuasan pengguna.

2. Uji Validitas Konstruk

Dilakukan pengujian dengan menganalisis hubungan antara variabel-variabel dalam instrumen survei dan Teori Kualitas juga Teori Pelayanan Pasien. Pengujian dilakukan dengan memastikan apakah pertanyaan-pertanyaan tentang aksesibilitas berkorelasi dengan tingkat kepuasan.

3.5.2 Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas dengan uji equivalent dilakukan dengan cara mencobakan instrumen yang berbeda tetapi ekuivalen (sebanding/sepadan). Percobaan dilakukan satu kali saja pada responden yang sama. Reliabilitas instrumen diukur dari koefisien korelasi antara percobaan instrumen satu dengan percobaan instrumen yang lainnya. Instrumen dinyatakan reliabel jika koefisien korelasi positif dan signifikan. (Febrianawati, 2018).

3.6 Metode Analisis Data

Data pada kuisioner yang sudah diisi oleh pengguna BPJS dikumpulkan lalu data tersebut dihitung dan diolah. Ini mencakup menghitung skor atau persentase tanggapan positif untuk setiap pertanyaan. Kemudian, dilakukan analisis statistik sederhana, seperti menghitung rata-rata skor kepuasan, skala tertinggi dan skala terendah. Dibuat juga perbandingan hasil kepuasan antar kelompok (usia dan jenis kelamin). Hasil dari perhitungan statistik tersebut kemudian divisualisasikan menggunakan diagram batang untuk menunjukkan sebaran skor kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajriansyah, M., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2022). Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *Respon Publik*, 16(9), 85-92.
- Leonard, D. (2016). Pengorganisasian Klaim Pelayanan Pasien JKN Di RSUP Dr M Djamil Padang. *Menara Ilmu*, 10(72).
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621-2634.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).