

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu

Dalam penelitian ini penulis mengambil Lokasi Penelitian di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Sedangkan waktu penelitian ini dimulai pada bulan Januari sampai Februari 2017. Alasan penulis melakukan penelitian di RSUD Kota Dumai karena lokasi penelitian merupakan daerah asal penulis sehingga mempermudah penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian dan masalah yang akan diteliti ada ditempat tersebut.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Sedangkan metode yang digunakan penulis adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2011:14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

Adapun sumber data yang penulis perlukan adalah sebagai berikut:

1.2.1 Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan penelitian (lapangan) melalui penyebaran kuesioner (membuat daftar pernyataan) dan observasi dan wawancara.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2.2 Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari kegiatan menelaah buku-buku maupun infoemasi-informasi lainnya yang berhubungan masalah yang diteliti yang diambil dari lembaga atau instansi terkait.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia dan aktifitasnya atau peristiwa terjadi. Sugiyono (2005:90) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian di atas, populasi dalam penelitian ini yaitu Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai yang menggunakan BPJS Kesehatan yang berjumlah 22.316 orang. Jadi, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 22.316 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, finansial, waktu, tenaga dan sebagainya maka peneliti dapat menggunakan sampel itu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Rumus Slovin (Husein Umar,2007:78). Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut:

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

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai Kritis (batas ketelitian) yang digunakan.

Berdasarkan Rumus pengambilan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini, maka jumlah sampel (Pasien Pengguna BPJS Kesehatan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{22.316}{1 + 22.316(0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.316}{1 + 22.316(0,01)}$$

$$n = \frac{22.316}{1 + 223,16}$$

$$n = \frac{22.316}{224,16}$$

$$n = 99,55$$

Dengan populasi atau pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai berjumlah 22.316 orang dengan e sebesar 10% maka diperoleh sampel 99,55 orang dibulatkan menjadi 100 orang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Key Informant yang berjumlah 3 orang yaitu 1 orang Staff Bagian Pelayanan pada RSUD Kota Dumai, dan 2 orang Pasien.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

Observasi yaitu penulis langsung terjun kelokasi penelitian untuk mengetahui tentang pelayanan di rumah Sakit tersebut dan mengumpulkan data pendapat mengenai hak-hak yang berkaitan dengan pelayanan.

Observasi dilakukan dalam penelitian untuk mengamati langsung lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai khususnya terhadap kepuasan pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan.

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah penulis melakukan tanggung jawab dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden yang ditanggapi mengerti dan mengetahui juga menjadi bagian dalam penelitian ini.

Wawancara dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk pengumpulan data dengan metode bertanya langsung tentang kepuasan pengguna BPJS terhadap dalam menerima pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Dumai. Dan juga Key Informant dari salah satu staf pegawai bagian pelayanan Bapak Mardoni S.Si.

3.4.3 Angket

Angket adalah berupa sejumlah daftar pertanyaan sekitar penelitian ini yang kemudian diberikan untuk diisi para responden untuk melengkapi hasil penelitian ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun jumlah responden dari penelitian ini berjumlah 100 orang dan dengan jumlah yang sama pula jumlah angket yang disebarakan oleh peneliti. Cara peneliti mengumpulkan angket ini adalah dengan datang langsung ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dan menyebarkan angket kepada pasien maupun keluarga pasien untuk menjawab pertanyaan di dalam angket yang telah peneliti buat.

3.5 Analisis Data

Dalam menganalisis kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD Kota Dumai, penulis menggunakan metode kualitatif dengan penelitian deskriptif. Penulis memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD Kota Dumai berdasarkan kenyataan dilapangan dan hasilnya akan dilihat dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasan.

Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah dilapangan. Dalam hal ini Nasution dalam Sugiyono (2013:402) menyatakan “ analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah. Sebelum terjun kelapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.”

Seperti dikatakan pada jenis penelitian, penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2008:15) data kualitatif ialah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jenisnya dan diberi persentase, disajikan dalam bentuk Tabel dan diuraikan dengan rumus persentasenya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Populasi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan dari Kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD Kota Dumai keseluruhan indicator yang telah diajukan kepada responde dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suhaimi Ari Kunto (2003;171) sebagai berikut:

Tinggi / Sesuai	: 76-100 %
Cukup sesuai / Kurang	: 56-75 %
Tidak Sesuai / Rendah	: 40-55 %
Sangat Tidak Sesuai / Sangat Rendah	: 0-39 %

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus di atas, maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu tentang kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Dumai.