

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif akan memungkinkan peneliti untuk melakukan pencatatan, dan mengolah data yang melibatkan angka-angka maupun skor atau nilai dari kuesioner sebagai instrument dalam penelitian kuantitatif untuk dianalisis secara statistik. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan dengan alasan karena hipotesis dalam penelitian deskriptif tidak berusaha membandingkan maupun menghubungkan dengan variabel lain untuk menentukan titik peluang. Analisis data dalam penelitian ini hanya diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang mana tidak menguji hipotesis. Analisis dilakukan dengan cara melakukan perhitungan sehingga setiap rumusan masalah dapat ditemukan jawabannya secara kuantitatif.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui gambaran kualitas pelayanan kepesertaan JKN serta mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta dalam pelayanan kepesertaan JKN dan

mengetahui tingkat kesesuaian kepuasan peserta dengan kenyataan kinerja pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Kota Metro. Penelitian ini juga menggunakan metode *Survey* dalam pengumpulan datanya. *Survey* merupakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis (Prasetyo dan Jannah, 2008:143).

Metode *survey* dalam penelitian ini, peneliti berusaha mengumpulkan data dengan cara mengambil sampel dari sejumlah responden yaitu peserta yang sudah melakukan kepengurusan kepesertaan JKN atau sudah mendapatkan pelayanan kepesertaan JKN untuk diminta kesediaannya untuk memberikan pendapatnya mengenai pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro pada lembaran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berkaitan dengan 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN7/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk melihat kepuasan dan mutu pelayanan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Metro, dengan alamat Jl. AH. Nasution No. 123D Yosorejo, Metro Timur dan dilakukan pada tahun 2015. BPJS Kesehatan Kota Metro dipilih peneliti sebagai tempat melakukan penelitian dikarenakan BPJS Kesehatan ini menjadi BPJS Kesehatan yang mengurus kepesertaan dari

beberapa wilayah Kabupaten Provinsi Lampung, yaitu 6 (enam) Kabupaten yaitu Kabupaten Mesuji, Tulang Bawang, Lampung Tengah, Lampung Timur, Tulang Bawang Barat dan Kota Metro dengan beban kerja tersebut kualitas pelayanan kepesertaan JKN akan memberikan pengaruh tersendiri dalam keberhasilan program JKN oleh BPJS Kesehatan Kota Metro di 6 (enam) Kabupaten tersebut.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Riduwan (2012:10), populasi merupakan objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi atau subyek dalam penelitian ini adalah peserta yang sudah pernah mendapatkan pelayanan atau peserta yang sudah melakukan kepengurusan kepesertaan JKN di kantor BPJS Kesehatan Kota Metro.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono, (2012:11), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini peneliti mengambil sebagian peserta JKN yang sudah melakukan kepengurusan kepesertaan JKN atau mendapatkan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro. Mengingat tujuan dalam penelitian adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan dan mengetahui besaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan kepesertaan JKN, maka jumlah sampel yang diambil berjumlah 150 orang dimana jumlah sampel yang ditetapkan peneliti merupakan besaran sampel minimal yang sudah ditetapkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang penetapan jumlah responden untuk mengukur kepuasan masyarakat.

Pengambilan jumlah sampel sebanyak 150 orang dilakukan peneliti dengan alasan semakin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:128). Adapun dasar pengambilan sampel dalam penyusunan Indeks Kepuasan sebanyak 150 orang dimana jumlah populasi penerima layanan, adalah ($\text{"jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah sampel}$ $(14+1) \times 10 = 150$ orang,.

Selanjutnya dengan jumlah sampel 150 orang ini, teknik pengambilan sampel yang diambil peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Nonprobability sampling* dengan jenis *insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:85).

Peneliti juga dalam teknik *insidental sampling* ini memperhatikan arus tingkat kepadatan pengunjung atau peserta BPJS Kesehatan yang datang agar data yang didapatkan lebih akurat dan jelas. Tingkat arus kepadatan pengunjung dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 waktu yaitu masa puncak (*high*), masa sedang (*Middle*) dan masa sepi (*Low*). Peneliti mengambil waktu arus puncak kepadatan pengunjung setiap pukul 08.00-11.30 WIB pada hari senin dan selasa, waktu arus

sedang kepadatan pengunjung pada hari rabu, dan waktu arus sepi pengunjung pada hari jum'at.

Situasi atau jumlah sampel yang diambil tiap masa arus pengunjung adalah 50 responden sehingga total sampel 3 masa tingkat arus kepadatan pengunjung adalah 150 orang. Penentuan arus tingkat kepadatan pengunjung dalam penelitian ini didasarkan pada wawancara pra riset peneliti dengan Kepala Bagian Umum Informasi dan Komunikasi, BPJS Kesehatan Kota Metro mengenai tingkat arus kepadatan di BPJS Kesehatan Kota Metro. Teknik pengambilan sampel ini juga khusus pada peserta yang benar-benar sudah mendapatkan pelayanan dan menyelesaikan kepengurusan kepesertaan JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Metro.

D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yang mana sumber data primer atau data yang diperoleh langsung oleh peneliti dalam penelitian ini berasal dari kuesioner berupa pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari data-data maupun dokumen-dokumen yang berasal dari BPJS Kesehatan Kota Metro, maupun dokumen-dokumen yang berasal dari sumber buku maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan disini adalah teknik pengumpulan data yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliabel, dalam hal ini teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Instrument penelitian dalam hal ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 150 responden yaitu peserta yang melakukan pengurusan kepesertaan JKN di BPJS Kesehatan Kota Metro. Kuesioner didesain menggunakan pengukuran skala Likert dan dirancang secara khusus untuk mengukur Indeks kepuasan Masyarakat dengan 14 Indikator pelayanan, sehingga kualitas pelayanan akan diketahui berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

E. Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan Kota Metro dalam kepesertaan JKN, dengan menggunakan IKM dalam pengolahan datanya akan didapatkan pula gambaran kualitas pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Kota Metro, oleh karenanya instrumen dalam penggalan data pada penelitian ini berupa kuesioner atau angket. Alternatif jawaban reponden disesuaikan dengan bentuk Skala *Likert*. Kuesioner penelitian disusun secara sederhana dengan mengacu pada tujuan penelitian dan dimaksudkan agar responden menjawab sesuai dengan kondisi dan keyakinannya. Mekanisme penyusunan kuesioner diawali dengan menyusun kisi-kisi kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian

Variabel	No	Indikator	Definisi Operasional	Pengu Kuran
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	1.	Prosedur Pelayanan	kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	Skala Likert 4 point
	2.	Persyaratan Pelayanan	Kemudahan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan serta sesuai dengan jenis pelayanan dan standar pelayanan.	Skala Likert 4 point
	3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	keterbukaan informasi yang jelas dari petugas dan kepastian keberadaan petugas (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya	Skala Likert 4 point
	4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	Skala Likert 4 point
	5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	Skala Likert 4 point
	6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan solusi atau menyelesaikan pelayanan	Skala Likert 4 point
	7.	Kecepatan Pelayanan	Target waktu dalam proses memberikan segala jenis layanan sesuai dengan standar yang ada dan tidak berbelit-belit.	Skala Likert 4 point
	8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	Skala Likert 4 point

	9.	Kesopanan petugas	perilaku petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat secara sopan saling menghargai dan menghormati	Skala Likert 4 point
	10.	Keramahan Petugas	sikap petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan ramah saling menghargai dan menghormati	Skala Likert 4 point
	11.	Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan	Skala Likert 4 point
	12	Kepastian Biaya Pelayanan	Yaitu kesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam administrasi pelayanan.	Skala Likert 4 point
	13	Kepastian Jadwal Pelayanan	pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Skala Likert 4 point
	14	Kenyamanan dalam pelayanan	Kondisi sarana dan prasarana, lingkungan pelayanan yang rapi, bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan tidak ada yang mengganggu penerima pelayanan selama proses pelayanan.	Skala Likert 4 point
	15	Keamanan Pelayanan	Yaitu terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan	Skala Likert 4 point

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2015

F. Skala Pengukuran

Penelitian kuantitatif akan menggunakan instrumen dalam pengumpulan data, dan karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat maka setiap instrument harus mempunyai skala (Sugiyono, 2012:92). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *likert*, dengan alasan analisa data digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. (Riduwan, 2012:87).

Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari 14 indikator unsur pelayanan yang dikembangkan menjadi 15 indikator. Setiap jawaban memiliki skor item dan dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap para peserta BPJS Kesehatan dengan jawaban berupa kata-kata berikut ini:

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor:

Penilaian	Tingkat Kepentingan	Kinerja Pelayanan
4	Sangat penting	Sangat baik
3	Penting	Baik
2	Kurang penting	Kurang baik
1	Tidak penting	Tidak baik

Adapun menurut Sugiyono (2012:95) analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan yaitu:

Rumus 3.1: Rumus Perhitungan Skor

$P = \frac{F}{N} \times 100\%$ $P = \frac{\sum (F.X)}{N} \times 100\%$	<p>Ket:</p> <p>P = Persentase</p> <p>F = Frekuensi</p> <p>X = Rata-rata</p> <p>$\sum (F.X)$ = Jumlah skor kategori jawaban</p> <p>N = Jumlah responden</p> <p>Banyaknya Klasifikasi Jawaban</p> <p>Rata – rata Skor</p> <p>Rata Persen = x 100 %</p>
--	---

G. Teknik Pengujian Instrument

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini diawali dengan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian (kuesioner). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur akurasi kuesioner sehingga dapat digunakan sebagai alat penelitian dan menghindari adanya pertanyaan-pertanyaan yang sulit dimengerti ataupun kekurangan atau kelebihan dari materi kuesioner itu sendiri. Pengujian validitas dalam penelitian ini dibantu dengan program pengolah data SPSS *version 16 for windows* dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment (Pearson)* dan *Corrected Item Total Correlation*, kemudian pada uji reabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

1. Pengujian Validitas Instrument

Menurut Arikunto dalam Riduwan (2012:97), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Peneliti melakukan uji validitas terhadap kuesioner yang berisikan 15 item pertanyaan mengenai unsur pelayanan sesuai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berkaitan dengan 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN7/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengujian validitas ini dilakukan dengan alasan peneliti ingin menunjukkan bahwa 15 item pertanyaan tersebut memang memiliki keandalan dan kesahihan sebagai alat ukur dalam mengetahui indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik uji validitas skor item yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Skor total item yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penjumlahan dari keseluruhan item-item jawaban dari item 15 unsur pelayanan. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid.

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha=0,05$ dan derajat kebebasan ($dk=n-2$).

Kaidah keputusan : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid dan sebaliknya

jika: $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid

Rumus 3.2: Pengujian Validitas (*Pearson Product Moment*)

$r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$ <p> r_{hitung} = Koefisien korelasi $\sum X_i$ = jumlah skor item $\sum Y_i$ = jumlah skor total (Seluruh item) n = jumlah responden </p>	Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus : $t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$ <p>Dimana :</p> t = Nilai t hitung r = Koefisien korelasi hasil r_{hitung} n = Jumlah responden
---	--

Kuesioner dinyatakan valid dan dapat dijadikan alat ukur, jika nilai pada kolom *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel dengan dk(30-2=28), Hasil pengujian validitas kuesioner dalam penelitian ini disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.2 Uji Validitas

Item-Total Statistics					Keterangan: R hitung > R tabel
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	r tabel=0.374 (Dk=28)	
Item_1	47.33	31.195	.479	0.374	Valid
Item_2	47.53	31.982	.559	0.374	Valid
Item_3	47.17	30.420	.633	0.374	Valid
Item_4	46.87	30.533	.771	0.374	Valid
Item_5	46.63	30.792	.735	0.374	Valid
Item_6	46.67	30.437	.790	0.374	Valid
Item_7	47.17	29.868	.653	0.374	Valid
Item_8	46.63	30.792	.735	0.374	Valid
Item_9	46.73	30.961	.675	0.374	Valid
Item_10	46.60	31.352	.642	0.374	Valid
Item_11	47.00	31.448	.670	0.374	Valid
Item_12	46.73	29.789	.900	0.374	Valid
Item_13	46.70	30.976	.677	0.374	Valid
Item_14	47.20	28.855	.659	0.374	Valid
Item_15	46.77	30.461	.768	0.374	Valid

Sumber: diolah peneliti tahun 2015

Nilai pada kolom *Corrected Item Total Correlation* merupakan nilai validitas butir, jika nilai *Corrected Item Total Correlation* pada tabel diatas lebih dari r tabel maka alat ukur penelitian ini dinyatakan valid. Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha=0,05$ dan derajat kebebasan ($dk=n-2$). Nilai dk dengan jumlah sampel untuk menguji penelitian ini sebanyak 30 responden, $dk=30-2=28$. R tabel untuk $dk= 28$ dengan probabilitas 0,05 adalah 0,374 (dilihat dari tabel harga kritik dari r product moment).

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* sebagai butir nilai kevalidan memiliki nilai lebih besar dari r tabel nya yaitu 0,374 dengan demikian skor item memiliki korelasi dengan jumlah skor itemnya sehingga instrument kuesioner dalam penelitian ini valid dan dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro.

2. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu ukur itu dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah dari 0 hingga 1, dimana semakin dekat nilai koefisien reliabilitas tersebut dengan nilai 1 maka alat ukur tersebut semakin reliabel. Metode dalam penelitian ini untuk mencari rabilitas internal yaitu dengan menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran, rumus yang digunakan adalah Alpha sebagai berikut:

Rumus 3.3: Nilai *Reabilitas (Cronbach's Alpha)*

$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 + \frac{\sum S_i}{t} \right]$	Dimana r_{11} = Nilai Reabilitas $\sum S_i$ = Jumlah Varians Skor Tiap Item S_t = Varians Total k = Jumlah Item
---	---

Hasil uji reabilitas untuk mengukur keandalan dan tingkat kepercayaan alat ukur dalam penelitian ini disajikan dalam tabel statistik dibawah ini dengan rumus cronbach's alpha:

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics					Keterangan Nilai Cronbach's Alpha >0.600= Reliabel
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	
Item_1	47.33	31.195	.937	0.935	Reliabel
Item_2	47.53	31.982	.933	0.935	Reliabel
Item_3	47.17	30.420	.932	0.935	Reliabel
Item_4	46.87	30.533	.928	0.935	Reliabel
Item_5	46.63	30.792	.929	0.935	Reliabel
Item_6	46.67	30.437	.928	0.935	Reliabel
Item_7	47.17	29.868	.931	0.935	Reliabel
Item_8	46.63	30.792	.929	0.935	Reliabel
Item_9	46.73	30.961	.930	0.935	Reliabel
Item_10	46.60	31.352	.931	0.935	Reliabel
Item_11	47.00	31.448	.931	0.935	Reliabel
Item_12	46.73	29.789	.925	0.935	Reliabel
Item_13	46.70	30.976	.930	0.935	Reliabel
Item_14	47.20	28.855	.933	0.935	Reliabel
Item_15	46.77	30.461	.928	0.935	Reliabel

Sumber: diolah peneliti tahun 2015

Jika instrumen itu sudah valid dan reliabel, maka dilihat dari kriteria penafsiran dalam reabilitas data mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut:

Antara 0,800 sampai dengan 1,000= sangat tinggi
 Antara 0,600 sampai dengan 0,799= tinggi
 Antara 0,400 sampai dengan 0,599= cukup tinggi
 Antara 0,200 sampai dengan 0,399= rendah
 Antara 0,000 sampai dengan 0,199= sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan tabel statistik diatas hasil uji reabilitas untuk instrument penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,600 yaitu memiliki nilai 0,935 dan memiliki nilai item *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih dari 0,600 dengan demikian alat ukur dalam peneltian ini memiliki nilai realibilitas yang sangat tinggi yaitu lebih dari 0,800.

H. Pengolahan Data

Pengolahan data pengukuran indeks kepuasan masyarakat, dapat dilakukan dengan program komputer, atau dilakukan pengolahan secara manual. Dalam pengolahan secara manual, langkah-langkah pengolahan sebagai berikut:

- a. Data isian kuesioner setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14)
- b. Menghitung Nilai Rata-rata unsur pelayanan dengan menjumlah nilai persepsi per unsur dari seluruh responden dan hasilnya dibagi jumlah responden yang mengisi kuesioner.
- c. Menetapkan Nilai Rata-rata tertimbang (NRT) perunsur pelayanan dengan cara Nilai Rata-rata perunsur pelayanan dikalikan dengan 0.071.
- d. Menghitung Nilai Indeks Unit Pelayanan dengan menjumlah NRT.
- e. Menghitung Nilai Indeks Unit Pelayanan dengan menjumlah NRT.
- f. Menghitung Nilai Konversi IKM dengan cara Nilai Indeks Unit Pelayanan dikalikan Nilai Dasar (=25) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar}$$

- g. Menetapkan Mutu Pelayanan dan Interpretasinya dengan mengacu pada tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, skala mutu pelayanan, kinerja unit pelayanan.

1. Tahapan Pengolahan Data

a. Pengkodean Data (*Data Coding*)

Data coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuesioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer. Dalam penelitian ini kuesioner menggunakan jenis skala Interval yang mana menunjukkan jarak antara satu data dengan data lain dan mempunyai bobot sama dan model skala pengukuran ini merupakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi, oleh karenanya dalam pengkodean data mengenai mutu pelayanan sudah diberi kode huruf atau angka, dengan jawaban sangat baik akan mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari tidak baik, kurang baik, dan baik.

b. Pemindahan Data ke Komputer (*Data Entering*):

Data entering adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode tersebut kedalam mesin pengolah data, yaitu dengan cara membuat *coding sheet*, *direct entry*, *optical scan sheet* dan *CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)*. Kemudian program komputer yang dapat dipakai untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*) version 16.0 for windows. Program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada

lingkungan grafis menggunakan menu-menu dekriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya

c. Pembersihan Data (*Coding Cleaning*):

Data cleaning adalah memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukan kedalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya. Disini penulis memerlukan ketelitian dan akurasi data.

d. Penyajian Data

Data output adalah hasil pengolahan data. Bentuk hasil pengolahan data tersebut sebagai berikut:

1. Hasil pengolahan data berupa numerik atau angka dapat disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang.
2. Grafik atau dalam bentuk gambar, penyajian data ini lebih menarik dari tabel silang atau frekuensi tetapi memiliki kelemahan adanya informasi yang hilang sehingga harus memperhatikan tingkat pengukuran yang dipergunakan.

e. Penganalisisan Data (*Data Analyzing*): Penganalisisan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data Deskriptif

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif perlu menggunakan analisis data secara statistik berupa angka-angka yang mana hasilnya diuraikan secara deskriptif,

dalam penelitian ini data yang akan dianalisis secara statistik diperoleh melalui instrumen penelitian dan instrumen penelitian yang dimaksud dalam penelitian kuantitatif ini adalah kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang merupakan ukuran untuk mengetahui seberapa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro, kemudian melalui pengukuran IKM ini akan ditemukan pula bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat kinerja pelayanan kepesertaan JKN Kesehatan Kota Metro di Kantor BPJS berdasarkan 14 unsur pelayanan.

Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif melalui perhitungan persentase dan sistem skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden. Statistik dengan analisis deskriptif, sebenarnya hampir sama dengan statistik frekuensi, yaitu menghasilkan analisa dispersi (standard deviasi, minimum, maksimum), distribusi (kurtosis, skewness) dan mean, sum, dan lain sebagainya. Analisis ini juga memiliki kegunaan pokok untuk melakukan pengecekan terhadap input data, mengingat bahwa analisis ini akan menghasilkan resume data secara umum. Seperti berapa jumlah responden laki-laki, berapa jumlah responden perempuan, dan sebagainya. Disamping itu, analisis ini juga memiliki kegunaan untuk menyediakan informasi deskripsi data dan demografi sampel yang diambil.

Sebagian besar analisis statistik memang dikalkulasi menggunakan prosedur frekuensi, tetapi prosedur analisis deskriptif memiliki keunggulan, yaitu lebih efisien dalam beberapa hal karena tidak melakukan sorting atau pengurutan data nilai ke tabel frekuensi. Analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung secara statistik dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai unsur penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Adapun analisis deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini dengan melakukan :

a) Identifikasi penentuan

Rumus 3.4: Nilai Rata Tertimbang IKM

$$\text{Bobot nilai Rata-Rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,07$$

Untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan NRT dengan rumus sebagai berikut:

Rumus 3.5: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dari rumus tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai persepsi, Nilai interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kualifikasi Kinerja Unit Pelayanan Hasil perhitungan diatas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3.4: Nilai Persepsi, Interval IKM. Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4.	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber :KEPMENPAN dalam Surjadi, (2012:52)

Kinerja setiap sub indikator ditetapkan dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah :

Rumus 3.6: menghitung Interval/Rentang Kelas

$$I = \frac{\text{range}}{\Sigma K}$$

Keterangan:

I =Interval/ Rentang Kelas

Range =Skor Tertinggi-Skor Terendah

K =Banyaknya Kelas

Selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan

a. Tingkat Kesesuaian

Rumus 3.7 :Tingkat Kesesuaian

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki =Tingkat Kesesuaian Responden

Xi =Skor Nilai Penilaian Kualitas Pelayanan

Yi =Skor Penilaian Kepentingan

b. Skor Rata – Rata

Rumus 3.8: Skor Rata-rata

$$X = \frac{\Sigma x_i}{n} \quad Y = \frac{\Sigma y_i}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$X = \frac{\sum_1^N = \overline{IX}_1}{K} \quad Y = \frac{\sum_1^N = \overline{IY}_1}{K}$$

Keterangan:

X= Rata-rata dari skor rata-rata skor tingkat kepuasan

Y= Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

2. Analisis Diagram Kartesius (Importance-Performance Matrix/IPA)

Analisis dengan menggunakan diagram kartesius digunakan untuk mendapat hasil keseluruhan setelah kualitas pelayanan diketahui. Dengan pemetaan posisi perusahaan atas tindakan apa saja yang perlu diperhatikan yang diterjemahkan dalam kebijakan-kebijakan perusahaan. Konfigurasi dari posisi-posisi yang dapat dilihat dari matrik diagram kartesius dapat memberikan informasi guna menyusun strategi-strategi perusahaan dalam menangani persepsi konsumen sehingga dapat memberikan perubahan positif dalam perusahaan jasa, dimana sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (*importance*), yang dirumuskan sebagai berikut:

Rumus 3.9: Diagram Kartesius

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{x}}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{y}}{k}$$

Ket

\bar{X} = Rata – rata nilai total persepsi

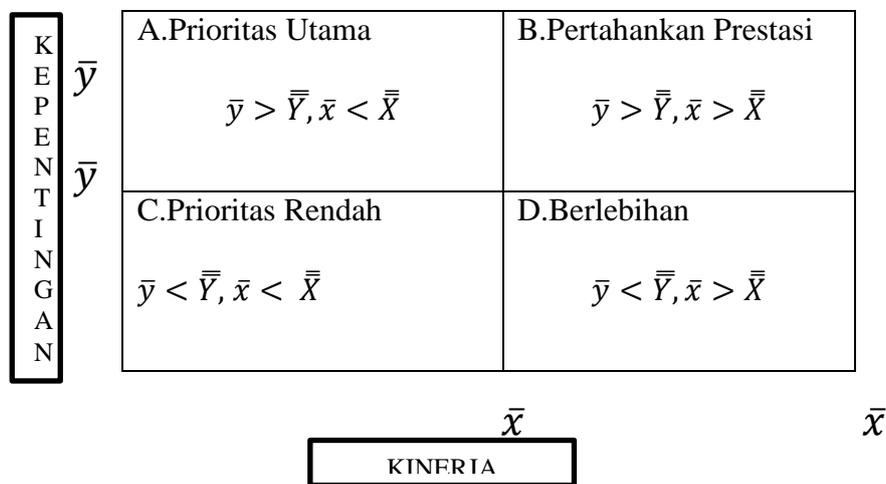
\bar{Y} = Rata – rata nilai total harapan

\bar{x} = Nilai Persepsi rata – rata

\bar{y} = Nilai Persepsi rata – rata

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius (diagram *importance-performance matrix*) sebagai berikut:

Bagan 3.1: Diagram Kartesius (Diagram Kepentingan Kinerja)



Sumber: Styadi, (2015:50)

Keterangan:

1. Kuadran A

Menunjukkan elemen jasa penting namun tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan. Konsumen merasa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana nilai harapan rata-rata \bar{y} lebih besar dari rata-rata nilai total harapan \bar{Y} , sedangkan nilai kenyataan rata-rata \bar{x} lebih kecil dari nilai total kenyataan \bar{X} .

2. Kuadran B

Menunjukkan elemen jasa penting yang dilaksanakan perusahaan dengan baik sehingga konsumen merasa pelayanan yang diberikan memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana nilai harapan rata-rata \bar{y} lebih besar dari rata-rata nilai total harapan \bar{Y} sedangkan nilai kenyataan rata-rata \bar{x} lebih besar dari nilai rata-rata nilai total kenyataan \bar{X} .

3. Kuadran C

Menunjukkan elemen jasa minor yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian karena tidak terlalu penting. Konsumen merasa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana nilai harapan rata-rata \bar{y} lebih kecil dari rata-rata nilai total harapan \bar{Y} sedangkan nilai kenyataan rata-rata \bar{x} lebih kecil dari rata-rata nilai total kenyataan \bar{X} .

4. Kuadran D

Menunjukkan elemen jasa minor yang dilaksanakan dengan sangat baik bahkan berlebihan dan konsumen merasa pelayanan yang diberikan memuaskan. Kuadran ini terdiri dari elemen-elemen kualitas pelayanan jasa, dimana nilai harapan rata-rata \bar{y} lebih kecil dari rata-rata nilai total harapan \bar{Y} sedangkan nilai kenyataan rata-rata \bar{x} lebih besar dari rata-rata nilai total kenyataan \bar{X} .