

## **BAB V**

### **METODEOLOGI PENELITIAN**

#### **5.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat analitik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009. Bila ditinjau dari segi waktu penelitian, penelitian ini merupakan jenis penelitian cross sectional, karena masing-masing variabel baik dependen maupun independen dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan.

#### **5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur, yang beralamat di JL. Balai Pustaka Timur No.39 Blok B-10 Rawamangun, Jakarta Timur. Dan dilaksanakan selama 1 minggu hari kerja (Senin-Jumat), yaitu pada minggu ke-4 bulan Maret tahun 2009.

#### **5.3 Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta askes sosial yang menggunakan jasa pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur.

##### **b. Sampel**

Mengingat adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka dalam pengumpulan data primer penulis tidak menggunakan seluruh populasi yang ada. Namun hanya mengambil sebagian saja untuk dijadikan sample. Sedangkan besarnya sampel penelitian harus diambil, ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut: (Ariawan, 1998)

$$n = \frac{Z^2 \cdot (1-\alpha/2) \cdot P \cdot (1-P) \cdot N}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot (1-\alpha/2) \cdot P \cdot (1-P)}$$

Keterangan:

N : Besarnya Populasi ( Jumlah Rata-rata kunjungan dalam bulan Maret= 150/ hari \* 22 Hari= 3300)

n : Besarnya sampel

P : Proporsi Puas Peserta diperkirakan (50%)  
(digunakan Proporsi puas peserta yang sudah sering digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya, merujuk pada teori Notoadmojo, karena di PT. Askes (persero) cabang Jakarta Timur sendiri proporsi puas peserta belum diketahui.

$Z^2 \cdot (1-\alpha/2)$  : Standar deviasi normal dengan derajat kepercayaan yang diinginkan 95%= 1,96 ( $\alpha= 5\%$ )

d : Presisi mutlak (tingkat ketepatan yang dibutuhkan) yaitu 10% = 0,1

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sample yang didapat adalah sebesar 93.35 dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

#### c. Sampling

Pengambilan sampling dilakukan secara Quota Sampling, yaitu dengan cara pertama-tama penulis menetapkan jumlah jatah, kemudian jatah itulah yang kemudian akan dijadikan acuan untuk mengambil jumlah sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil sama saja yang penting jumlah quontum yang sudah ditetapkan dapat terpenuhi. Pengambilan sampel ini dilaksanakan selama 1 minggu hari kerja. Yaitu dari hari Senin-Jumat.

#### **5.4 Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti, total pertanyaan dalam kuesioner adalah 24 pertanyaan. 5 pertanyaan berhubungan dengan karakteristik responden seperti: Usia, jenis Kelamin, Pendidikan, Golongan dan Status kepesertaan. Sedangkan 19 pertanyaan lainnya berhubungan dengan 5 dimensi kualitas jasa terhadap pelayanan yang dirasakan dan dialami sendiri oleh peserta askes sosial selama melaksanakan proses administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur yang meliputi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible.*

#### **5.5 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Yaitu berupa kuesioner yang diberikan kepada para peserta askes sosial yang datang ke kantor PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur untuk mendapatkan pelayanan administrasi kepesertaan.

#### **5.6 Pengolahan Data**

Proses Pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 13. meliputi:

a. Editing Data

Proses untuk meneliti kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk mengecek kelengkapan data, konsistensi dan relevansi dari jawaban responden.

b. Koding Data

Proses ini dilakukan untuk memudahkan penulis pada saat entry data, yaitu dengan cara memberi kode pada setiap jawaban yang diisi oleh responden.

c. Entry Data

Proses memasukkan data jawaban responden kedalam program komputer untuk dilakukan analisis.

## 5.7 Analisis Data

### 5.7.1 Analisis Univariat

Bertujuan untuk memperoleh gambaran distribusi dan frekuensi dari setiap variabel yang diteliti, yaitu sebagai berikut::

1. Menampilkan distribusi frekuensi peserta menurut karakteristik peserta, seperti: Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Tingkat Golongan, dan Status kepesertaan
2. Menampilkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan peserta berdasarkan 5 dimensi kepuasan, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles.*

### 5.7.2 Analisis Bivariat

Bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara variabel dependent dan independent yang diteliti. Dipakai uji Chi-square karena baik variabel independent maupun variabel dependent yang diteliti keduanya merupakan data kategorik. Ada atau tidaknya hubungan antara 2 variabel yang diteliti diatas ditentukan dengan melihat hasil nilai P-Value yang didapat, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai P-value  $< \alpha$  (0.05) maka dinyatakan ada hubungan yang bermakna.
- Jika nilai P-value  $> \alpha$  (0.05) maka dinyatakan tidak ada hubungan yang bermakna.