

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan teori, desain, hipotesis dan menentukan subjek. Didukung dengan pengumpulan data, pemrosesan data dan menganalisa data sebelum dilakukan penulisan kesimpulan (Teniwut, 2022).

Menurut Arikunto (2019) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki suatu kondisi, keadaan, atau peristiwa lain, kemudian hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Menyampaikan fakta dengan cara mendeskripsikan dari apa yang dilihat, diperoleh dan yang dirasakan. Sehingga metode deskriptif kuantitatif adalah suatu riset kuantitatif yang bentuk deskripsi atau penjabarannya dengan angka-angka statistik dalam (Salmaa, 2023).

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel berasal dari bahasa Inggris *variable* dengan arti ubahan, faktor tak tetap, atau gejala yang dapat diubah-ubah. Menurut Sugiyono, variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Ulfa, 2021). Pada penelitian ini variabel penelitiannya adalah kepuasan penggunaan mobile JKN.

3.2.2 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2016) definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat ukur	Skala ukur	Hasil ukur
Kepuasan Penggunaan Mobile JKN	Suatu perasaan senang yang dirasakan setelah menggunakan mobile JKN berdasarkan metode EUCS	Kuesioner	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan kriteria interpretasi berikut: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
Sub Bab				
Isi (content)	Suatu perasaan senang terhadap informasi yang didapatkan dalam aplikasi mobile JKN meliputi program JKN, lokasi fasyankes, penambahan peserta, info peserta, pendaftaran antrean	Kuesioner	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan kriteria interpretasi berikut: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

	online di fasyankes.			
Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	Suatu perasaan senang terhadap ketepatan data output yang dikeluarkan oleh aplikasi mobile JKN meliputi riwayat pelayanan, riwayat pendaftaran, daftar rencana pembayaran bertahap (rehab).	Kuesioner	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan kriteria interpretasi berikut: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
<i>Format</i>	Suatu perasaan senang terhadap desain tampilan dari aplikasi mobile JKN.	Kuesioner	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan kriteria interpretasi berikut: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	Suatu perasaan senang terhadap kemudahan saat menggunakan aplikasi mobile JKN meliputi memasukkan data, melakukan	Kuesioner	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan kriteria interpretasi berikut: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

	pendaftaran, serta mencari informasi.			
Waktu (<i>timeliness</i>)	Suatu perasaan senang terhadap ketepatan waktu yang diberikan mobile JKN dalam memperoleh layanan serta informasi.	Kuesioner	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan kriteria interpretasi berikut: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dalam (Salmaa, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendaftar menggunakan aplikasi mobile JKN di RSI Unisma Malang sebanyak 209 pasien, yang diambil dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Juli hingga September tahun 2023.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono sampel didefinisikan sebagai bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi, yang mewakili keseluruhan populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan batas

toleransi kesalahan 5% dan tingkat keakuratan 95%. Penghitungan sampel menggunakan teknik slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2} \text{ dengan } e \text{ sebesar } 5\% = 0,05$$

$$n = \frac{70}{1 + 70 \times (0,05)^2} = \frac{70}{1,175} = 59,6 \text{ (dibulatkan menjadi 60)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Berdasarkan perhitungan menggunakan metode slovin diatas didapatkan jumlah sampel sebanyak 60 responden pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi pendaftaran online mobile JKN di RSI Unisma Malang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Soendjoto et al., 2021). Menurut Sugiyono (2012), Cohen, et.al, (2007), dan Roscoe, ukuran minimal sampel yaitu sebanyak 30 responden (Walfani, 2023). Penentuan kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi mobile JKN,
- 2) Pasien rawat jalan di RSI Unisma Malang.

3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti ketika mengumpulkan data yang bertujuan agar penelitian menjadi lebih sistematis dan mudah dalam (Salmaa, 2023). Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang disediakan dengan lima dimensi EUCS yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), *kemudahan penggunaan (ease of use)*, dan ketepatan waktu (*timeliness*) untuk memperoleh data kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi mobile JKN di RSI Unisma Malang.

Peneliti memilih skala likert untuk menentukan skor kuesioner dengan menggunakan tingkat pengukuran ordinal. Kemudian mengklasifikasikan hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien menjadi 4 tingkat pengukuran:

Tabel 3. 2 Kategori kepuasan dan Klasifikasi skor

Kategori kepuasan	Klasifikasi skor
Sangat puas	4
Puas	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

1) Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif (numerik).

Dimana jenis data kuantitatif ini diperoleh dari hasil kuesioner yang kemudian akan dianalisis menjadi bentuk deskriptif kuantitatif.

2) Sumber data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan

(Pahlephi, 2022). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner peneliti yang diberikan kepada responden.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu daftar pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi mobile JKN, daftar ini diperoleh melalui wawancara dengan petugas pada unit pendaftaran dan TI.

3) Cara pengumpulan

Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Penyebaran kuesioner oleh peneliti kepada responden yaitu pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi mobile JKN di RSI Unisma Malang. Kuesioner akan diberikan kepada responden secara langsung. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan tertulis terkait aplikasi mobile JKN meliputi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) dan kemudian akan dilakukan pengukuran skala likert.
2. Wawancara yang dilakukan peneliti ketika melakukan studi pendahuluan kepada pihak rumah sakit. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara merupakan adanya sebuah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang yang saling bertukar informasi atau suatu ide pemikiran dalam tanya jawab, sehingga adanya suatu pertemuan tersebut akan menghasilkan sebuah kesimpulan dalam topik tertentu dalam (DR Ardianti, 2021). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada petugas unit pendaftaran serta TI. Peneliti sebelumnya menyusun pertanyaan secara sistematis. Hasil wawancara tersebut akan memberikan

sumber informasi yang kemudian akan digabungkan menjadi satu kajian penelitian.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan

Pengolahan data merupakan proses penyajian dan analisis data menjadi informasi yang akurat. Dalam proses pengolahan data terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1) *Editing*

Editing merupakan proses memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang diperoleh dari responden untuk melihat apakah masih ada data yang kurang dari jawaban responden. Tahap editing ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas terhadap data yang sudah terkumpul.

2) *Coding*

Melakukan klasifikasi terhadap pertanyaan pada kuesioner dengan jawaban responden dalam bentuk angka, yang bertujuan untuk mempermudah pengolahan data dari hasil penelitian. Berikut klasifikasi pertanyaan dan jawaban responden:

- Pertanyaan:
 - P1-P6 : C1-C6
 - P7-P12 : A1-A6
 - P13-P18 : F1-F6
 - P19-P24 : E1-E6
 - P25-P30 : T1-T6
- Kategori jawaban:
 - Sangat puas : 4
 - Puas : 3
 - Tidak puas : 2
 - Sangat tidak puas : 1

3) *Entry*

Entry data dilakukan dengan cara menginputkan data jawaban responden ke dalam perangkat lunak.

4) *Cleaning*

Melakukan pemeriksaan data untuk melihat adanya kemungkinan kesalahan dengan membuat daftar variabel yang memiliki kesalahan pengkodean.

5) Tabulasi data

Tabulasi data adalah proses memasukkan data ke dalam tabel sesuai dengan variabel yang diteliti. Tabulasi berfungsi untuk memudahkan evaluasi dan pengamatan ketika melakukan perhitungan skor.

3.5.2 Analisis Data

Analisis data adalah proses pengolahan data untuk tujuan menemukan informasi yang berguna yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data, yaitu analisis univariat. Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui frekuensi dan persentase pada setiap variabel. Penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mobile JKN mampu memberikan kepuasan nyata bagi para pasien rawat jalan di RSI Unisma Malang.

Jawaban dari responden akan digunakan untuk menentukan nilai rata-rata pada setiap instrumen EUCS dengan teknik penilaian 1-4 menggunakan skala likert dan ordinal. Rata-rata jawaban tersebut akan dimasukkan dalam suatu interval yang dibagi menjadi 4 kategori dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Alternatif jawaban tertinggi} - \text{jawaban terendah}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Tabel 3. 3 Interval Kelas

Interval Kelas	Kategori
1 - 1,75	Sangat tidak puas
1,76 - 2,5	Tidak puas
2,6 - 3,25	Puas
3,26 - 4	Sangat puas

(Sumartini, 2017)

Untuk menentukan apakah responden termasuk dalam kategori sangat puas (SP), puas (P), tidak puas (TP), dan sangat tidak puas (STP), maka skor masing-masing jawaban dari pertanyaan dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah pertanyaan. Kemudian hasilnya akan dicocokkan dengan data intervensi diatas untuk mengklasifikasikan responden (Kalia, 2023).

3.6 Jadwal penelitian

3.6.1 Tempat Penelitian

Rumah Sakit Islam Unisma Malang yang berada di Jalan Mayjen Haryono No.139, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Kegiatan	2023						2024			
	Juli	Aug	Sept	Okt	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
Identifikasi masalah										
Pengajuan judul										

Penyusunan proposal penelitian										
Studi pendahuluan										
Seminar proposal										
Pengurusan surat izin penelitian										
Pengambilan data										
Pengolahan hasil penelitian										
Analisis data hasil penelitian										
Penyusunan hasil penelitian										
Seminar hasil										

3.7 Validitas dan Reliabilitas Data

3.7.1 Validitas Data

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner sehingga perlu diuji dengan uji korelasi antar skor setiap item (Miftahul Janna & Herianto, 2021). Uji validitas dilakukan kepada pasien rawat jalan di luar responden dalam sampling yang peneliti ambil yaitu berjumlah 30 orang. Menurut Notoatmodjo (2012), agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 20 responden (Mardiyah & Mustika, 2023). Secara teori uji validitas dapat diukur dari korelasi *product moment* atau korelasi pearson. Sehingga kuesioner dikatakan valid apabila r-hitung yang diperoleh lebih besar

dari r-tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid) (Amanda et al., 2019).

3.7.2 Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Ghazali (2018:45) mengemukakan sebuah kuesioner dinyatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ardista et al., 2021). Uji reliabilitas dilakukan kepada pasien rawat jalan di luar responden dalam sampling yang peneliti ambil sebanyak 30 orang. Menurut Notoatmodjo (2012), agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 20 responden (Mardiyah & Mustika, 2023). Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan formula *Cronbach's alpha*. Kriteria suatu data dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's alpha* (α) $> 0,6$ (Amanda et al., 2019).

3.8 Tahapan Penelitian

1) Persiapan

- a) Peneliti melakukan observasi terkait permasalahan yang ada di RSI Unisma Malang,
- b) Peneliti mengajukan permohonan studi pendahuluan ke pihak RSI Unisma Malang dengan proposal sementara sebagai syarat serta bahan tinjauan lahan dalam menyetujui penelitian,
- c) Peneliti melakukan studi pendahuluan setelah mendapatkan persetujuan dari pihak RSI Unisma Malang terkait pendaftaran online di RSI Unisma Malang.

2) Pengumpulan Data

- a) Peneliti melakukan wawancara dengan unit pendaftaran serta unit TI di RSI Unisma Malang,

- b) Peneliti menentukan responden penelitian,
 - c) Peneliti memberikan lembar kuesioner yang berisikan beberapa pernyataan dan nilai tingkat kepuasan.
- 3) Pengolahan Data
- a) Hasil kuesioner dikumpulkan dan di data dengan menginputkan ke dalam tabel,
 - b) Melakukan pengolahan data.
- 4) Analisis Data
- a) Menganalisis hasil perhitungan data kuesioner,
 - b) Mencantumkan data yang diperoleh sebagai bukti perhitungan ke dalam hasil penelitian,
 - c) Mendeskripsikan hasil perhitungan data kuesioner.