

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka dan ilmu pasti untuk menjawab hipotesis penelitian. karakteristik penelitian kuantitatif adalah kejelasan unsur seperti tujuan, pendekatan, subjek, sampel, sumber data, langkah penelitian terencana dan tersusun, adanya hipotesis, desain, data memungkinkan untuk diwakilkan, dan pelaksanaan analisis data setelah data terkumpul. Setiap data dijabarkan dengan angka-angka statistik yang dapat diukur dan diuji secara empiris (Waruwu 2023). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi, dan teknik analisa data, yaitu dengan melihat objek secara langsung, menyebar kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pasien pengguna aplikasi *mobile* JKN, dokumentasi berupa gambar, dan penyusunan data secara sistematis.

Penelitian ini dimulai dengan mengamati pasien menggunakan pendaftaran aplikasi *mobile* JKN kemudian peneliti menyebarkan kuesioner tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Selanjutnya data akan dicatat pada lembar observasi yang telah disiapkan dan akan disusun secara sistematis oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) untuk mengetahui kepuasan pasien aplikasi *mobile* JKN di rumah sakit TNI AD Bhirawa Bhakti.

3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan objek yang menempel (dimiliki) pada diri subjek. Objek penelitian dapat berupa orang, benda, transaksi, atau kejadian yang dikumpulkan dari subjek

penelitian yang menggambarkan suatu kondisi atau nilai masing-masing subjek penelitian (Purwanto 2019).

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kepuasan pasien pengguna aplikasi *mobile* JKN di rumah sakit TNI AD Bhirawa Bhakti dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

3.2.2 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil	Skala Ukur
1.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur <i>Content</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi sistem aplikasi mobile JKN untuk mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	Kuesioner	Pengisian kuesioner Sangat tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)	Rumusnya $= \frac{I}{100 \text{ responden}} \times 100\%$ Keterangan I =Jumlah responden pada salah satu indikator	Ordinal

2.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur <i>Accuracy</i>	Variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh aplikasi mobile JKN	Kuesioner	Pengisian kuesioner Sangat tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)	Rumusnya $= \frac{I\eta}{100 \text{ responden}} \times 100\%$ Keterangan $I\eta$ =Jumlah responden pada salah satu indikator	Ordinal
3.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur <i>Ease of use</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kemudahan aplikasi mobile JKN untuk dipelajari dan digunakan secara efektifitas	Kuesioner	Pengisian kuesioner Sangat tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)	Rumusnya $= \frac{I\eta}{100 \text{ responden}} \times 100\%$ Keterangan $I\eta$ =Jumlah responden pada salah satu indikator	Ordinal

4.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur <i>format</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem aplikasi mobile JKN.	Kuesioner	Pengisian kuesioner Sangat tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)	Rumusnya $= \frac{I\eta}{100 \text{ responden}} \times 100\%$ Keterangan $I\eta$ =Jumlah responden pada salah satu indikator	Ordinal
5.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur <i>Timeliness</i>	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna.	Kuesioner	Pengisian kuesioner Sangat tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)	Rumusnya $= \frac{I\eta}{100 \text{ responden}} \times 100\%$ Keterangan $I\eta$ =Jumlah responden pada salah satu indikator	Ordinal

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019) Populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah semua unsur yang dijelaskan oleh seorang peneliti dalam penelitiannya (Riri Reftiani Tico, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN di RS TNI AD Bhirawa Bhakti yang jumlahnya tidak diketahui atau bersifat *infinite*.

3.3.2 Sampel

Menurut sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive random sampling*.

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus lemeshow. Rumus lemeshow digunakan untuk menghitung sampel dalam keadaan populasi tidak diketahui. Perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut

$$n = \frac{Z \times P^2(1 - P)}{d^2} =$$

Dimana :

n= Jumlah sampel

Z=nilai distribusi z pada CI 5%

P=probabilitas maksimal estimasi

D=alpha

$$n = \frac{1,64 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,05^2} = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

Hasil dari perhitungan sampel menggunakan rumus diatas adalah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100. Peneliti menggunakan 100 sampel yang di terima dan 3 sampel yang ditolak oleh pasien pengguna aplikasi mobile JKN di Bhirawa Bhakti. Total sampel yang dilakukan oleh peneliti dengan jumlah total 103 sampel.

3.4 Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian kuantitatif adalah kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau topik yang akan dibahas dalam bentuk tertulis. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Jenis-jenis pertanyaan pada kuesioner dibagi menjadi 2 yaitu kuesioner pertanyaan terbuka dan kuesioner pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan-pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respons terbuka kepada responden. Respons yang diterima harus bisa diterjemahkan dengan benar. Sedangkan kuesioner pertanyaan tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi reponden (Risanty and Sopiyan 2017) . Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner tertutup dan studi dokumen. Peneliti menggunakan kuesioner dari penelitian terdahulu. Kemudian peneliti melakukan uji validitas dan reabilitas pada kuesioner tersebut. Setelah melakukan uji validitas dan reabilitas, peneliti memodifikasi kuesioner bentuk word menjadi *google-forms* . Peneliti datang ke rumah sakit TNI AD Bhirawa Bhakti di bagian pendaftaran dan ruang tunggu poli untuk menyebarkan kusioner kepada pasien pengguna aplikasi mobile JKN yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner tersebut. Pengambilan data sebanyak 103 orang diantaranya 100 orang setuju untuk mengisi dan 3 orang menolak untuk mengisi. Peneliti melakukan penelitian di rumah sakit TNI AD Bhirawa Bhakti selama 10 hari.

3.4.2 Uji Validitas dan Reabilitas

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. pengujian validitas yang mengkorelasikan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05.

1. Kriteria pengujiannya yaitu:
 - a. H_0 diterima apabila r hitung $>$ r tabel , (alat ukur yang digunakan valid)
 - b. H_0 ditolak apabila r statistik \leq r tabel. (alat ukur yang digunakan tidak valid)
2. Cara menentukan besar nilai R

Tabel R tabel = df (N-2), tingkat signifikansi uji dua arah.

Misalnya R tabel = df (13-2, 0,05). Untuk mendapatkan nilai R tabel kita harus melihat ditebal R.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali . Untuk menjamin validitas dan reabilitas alat ini, peneliti menggunakan kuesioner penelitian terdahulu dengan meminta izin langsung kepada *author* penelitian tersebut melalui email yang tertera di penelitian tersebut, kemudian peneliti melakukan uji validitas dan reabilitas terhadap 30 responden dengan hasil berikut:

Tabel 3. 2 Uji Validitas dan Reabilitas

Reability Statistics	
Cronbach Alpha	N of items
0,929	19

Pada uji reabilitas dan reliabilitas didapatkan hasilnya sebesar 0,929 dari 19 item pernyataan, dimana hal tersebut berarti bahwa nilai Cronbach Alpha >0,6 dari instrumen dari kuesioner reliabel.

3.4.3 Cara Pengumpulan Data

a) Metode Survei

Metode survei adalah suatu metode dimana dalam pengumpulan datanya bisa menggunakan kuesioner dan wawancara yang didapat dari sampel berupa orang, yang mana dari data tersebut akan dapat mewakili suatu populasi tertentu sesuai dengan kepentingan penelitian, baik untuk mengetahui siapa mereka, apa yang mereka pikir, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan (Islamy, 2019). Metode survei dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yaitu pasien pengguna aplikasi mobile JKN di RS TNI AD Bhirawa Bhakti. Alat pengumpul data pada penelitian ini adalah kuesioner.

Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti

	Indikator	No soal	Butir soal
Kepuasan pasien menggunakan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti	<i>Content</i>	1,2,3,4,5	5
	<i>Accuracy</i>	1,2,3	3
	<i>Ease of Use</i>	1,2,3,4	4
	<i>Format</i>	1,2,3,4	4
	<i>Timeliness</i>	1,2,3	3
	Jumlah		

Tabel 3. 4 Penskoran Nilai Kuesioner, Skala Likert

Pertanyaan/ Pernyataan	Skala
Sangat tidak puas	1
Tidak puas	2
Netral	3
Puas	4
Sangat puas	5

Nilai setiap kategori variabel penelitian

$$\text{Rumusnya} = \frac{I_j}{100 \text{ responden}} \times 100\%$$

Keterangan

I_j = Jumlah responden pada salah satu indikator

a) Studi Dokumen

Dokumentasi adalah pengumpulan data dari dokumen, arsip atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya (Thalib 2022). Studi dokumen dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan sumber data dari pasien mengenai kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN di rumah sakit TNI AD Bhirawa Bhakti.

3.5 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan

Teknik pengolahan data merupakan proses atau cara yang digunakan untuk mengolah data untuk memperoleh informasi. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Editing (Pemeriksaan Data)

Editing adalah mempersiapkan data-data yang telah dikumpulkan dari kelengkapan jawaban, kejelasan, kesesuaian, dan relevansinya yang diperoleh dari wawancara.

2. Classifying (Klasifikasi)

Classifying adalah klasifikasi atau pengelompokan data setelah melakukan pemeriksaan data, dan digolongkan sesuai kebutuhan dalam penelitian.

3. Coding

Coding adalah proses yang dilakukan ketika melakukan penelitian di mana data yang telah dikumpul kemudian

dikategorisasikan dengan pengelompokkan atau dengan menyingkat nama.

4. Verifying (Verifikasi)

Verifying adalah pemeriksaan data dan informasi serta validasi data yang didapat dalam penelitian ini agar dapat diakui dalam penelitian ini.

5. Analyzing (Analisis)

Analyzing adalah menganalisis data yang telah didapat, dan ditafsirkan agar dapat dengan mudah dimengerti menjadi sebuah informasi.

6. Concluding (Kesimpulan)

Concluding adalah kesimpulan dari segala informasi dan data yang telah dikumpulkan. Dan menjadi tahap terakhir dalam pengolahan data dan akan menjadi informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini.

3.5.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan penelitian adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum agar perhitungan statistik deskriptif responden berupa angka persentase dapat ditafsirkan atau dimaknai (Lilis Darmawari, 2022). Rumusnya adalah $P = F/N \times 100\%$.

Keterangan

P = Persentase

F = Responden frekuensi

N = Jumlah data dan sampel

Analisis deskriptif memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari jumlah sampel (n) minimum, maximum, sum, mean, standard deviation dan variance (Sugiyono, 2019). Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN yang diolah secara statistik deskriptif untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN.

3.6 Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS TNI AD Bhirawa Bhakti yang terletak di Jl.Panglima Sudirman No.D-9A, Kesatrian, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur.

3.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 3. 5 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan pelaksanaan											
		2023					2024						
		Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Identifikasi masalah												
2.	Pengumpulan referensi												
3.	Pengajuan judul												

4.	Pembuatan proposal	■	■	■	■								
5.	Perbaikan proposal		■	■	■								
6.	Seminar proposal				■	■							
7	Revisi proposal					■	■						
8	Pengumpulan data						■	■					
9	Pengolahan data						■	■					
10	Pengerjaan LTA							■	■	■	■		
11	Seminar hasil LTA											■	■
12	Revisi hasil LTA											■	■

3.7 Tahapan penelitian

3.7.1 Persiapan Penelitian

1. Penelitian mengajukan surat izin dengan mengajukan surat penelitian pada Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
2. Peneliti memberikan surat izin dengan pihak terkait,yaitu RS TNI AD Bhirawa Bhakti

3. Peneliti membuat surat pernyataan bermaterai, lalu memberikan surat pernyataan tersebut kepada pihak lahan terkait, yaitu RS TNI AD Bhirawa Bhakti

3.7.2 Pengumpulan Data

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada pasien pengguna aplikasi mobile JKN untuk mengetahui kepuasan penggunaan aplikasi mobile JKN.

3.7.3 Hasil akhir

Hasil dari penelitian ini adalah bergantung kepada hasil dari unsur unsur dari *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah yang pertama adalah *Content, Accuracy, Ease of use, format, Timeliness* ini mempengaruhi hasil dari kepuasan pasien rawat jalan menggunakan pendaftaran aplikasi mobile JKN di rumah sakit TNI AD Bhirawa Bhakti.