BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan dan mengukur fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan. (Sugiyono, 2018)

Dalam penelitian ini ingin mengetahui optimalisasi aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kesimpulannya (Siyoto dan Sodik, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang sudah menggunakan Mobile JKN di RS Lavalette. Berdasarkan data laporan kunjungan, rata-rata peserta yang berkunjung rawat jalan di RS Lavalette yang sudah menggunakan apliaksi Mobile JKN sebanyak 5.620 orang selama 1 bulan pada bulan Juli 2024.

3.2.2 Sampel

Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian dan populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin untuk mmenentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Kesalahan (10%)

$$n = \frac{5.620}{1+5.620(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.620}{1+5.620(0,01)}$$

$$n = \frac{5620}{1+56,2}$$

$$n = \frac{5620}{57,2}$$

$$n = 98,25$$

$$n = 98$$

Jadi, berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin diatas dengan batas kesalahan 10%, didapatkan ukuran sampel penelitian sebanyak 98 yang rencana akan kami ambil pada bulan Desember tanggal 12 Desember 2024 sampai dengan 14 Desember 2024

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Menurut Dana P. Turner, purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitian. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi adalah sebagai berikut :

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang berkunjung rawat jalan ke Rumah Sakit Lavalette.
2. Pasien yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

3. Berusia 18 tahun keatas.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang berkebutuhan khusus (tuna netra, tuna wicara, tuna rungu, dan tuna daksa).
2. Pasien yang tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai atribut atau karakteristik secara individu atau organisasi yang bisa diukur atau diobservasi. Dalam penelitian ini menggunakan 1 variabel yaitu variabel bebas (*independent variabel*). Variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian. Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu Mobile JKN yang terdiri atas komponen pengukuran Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3.4 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala Data	Hasil Ukur
Optimalisasi Kualitas Layanan (*Service Quality*)	Menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna indicator	Kuesioner	Checklist	Nominal	Penilaian kualitas layanan : Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1 - Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu 5 x 4 = 20 - Skor minimum = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah, yaitu = 5 x 1 = 5 Dari range 5 – 20 dikategorikan menjadi 2,

	pengukur kualitas layanan meliputi jaminan (assurance), empati (empathy), dan waktu respons layanan.				yaitu optimal dan tidak optimal. Optimal = 13 - 20 Tidak Optimal = 5 - 12 Rasio Optimalisasi : 1% - 25% = Tidak Optimal 26% - 50% = Kurang Optimal 51% - 75% = Optimal 76% - 100% = Sangat Optimal
Optimalisasi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)	Respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi pengukur kepuasan engguna adalah efisiensi (efficiency), efektivitas (effectiveness), dan kepuasan menyeluruh (overall satisfaction).	Kuesioner	Checklist	Nominal	Penilaian kualitas layanan : Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1 - Skor maksimal = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu 1 x 4 = 4 - Skor minimum = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah, yaitu = 1 x 1 = 1 Dari range 1 – 4 dikategorikan menjadi 2, yaitu optimal dan tidak optimal. Optimal = 3 - 4 Tidak Optimal = 1 - 2 Rasio Optimalisasi : 1% - 25% = Tidak Optimal 26% - 50% = Kurang Optimal 51% - 75% = Optimal

					76% - 100% = Sangat Optimal

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

3.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk mengukur variabel yang akan diteliti dimana sebelumnya variabel tersebut telah ditentukan oleh peneliti (Zakariah, 2020). Dalam penelitian ini alat ukur atau instrument yang digunakan yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika penulis tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang tidak bisa diharapkan dari responden. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat optimalisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette, berdasarkan teori De Lone dan Mc Lean yaitu berdasarkan berdasarkan optimalisasi Kualias Layanan (*Service Quality*) kuesioner nomor 1 – 5 dan optimalisasi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) kuesioner nomor 6.

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan metode wawancara dan pengisian kuesioner yang ditujukan untuk mengetahui seberapa optimalnya penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan rawat Jalan di Rumah Sakit Lavalette.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh akan diolah secara manual yang selanjutnya diolah lagi menggunakan komputer dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Editing (Pemeriksaan data)

   Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memeriksa kelengkapan pengisian instrument penelitian

pengumpulan data, seperti kelengkapan jawaban yang sudah terisi di setiap pertanyaan

2. Input data

   Semua data yang sudah terkumpul akan dimasukkan secara manual pada kolom Ms. Excel, yang bertujuan untuk memberikan simbol di setiap pertanyaan.

3. Coding

   Setelah membuat kolom pertanyaan atau pernyataan di Ms. Excel, selanjutnya input nilai-nilai dari jawaban responden. Dan jawaban tersebut dapat diwakilkan angka 1-4 dengan angka 1 untuk jawabam tidak setuju, selanjutnya semakin besar angka semakin besar untuk jawaban-jawaban lainnya.

4. Menentukan skoring

   Pemberian skor nilai adalah cara pengolahan data untuk memberikan skor total pada setiap variabel yang dilakukan setelah responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.

5. Tabulating (Tabulasi)

   Tahap yang dilakukan setelah proses editing dan coding yaitu kegiatan tabulating. Kegiatan tersebut meliputi pengelompokan data sesuai dengan tujuan penelitian kemudian dimasukkan ke dalam table-tabel yang telah ditentukan berdasarkan kuesioner yang telah ditentukan skornya.

6. Penyajian data

   Penyajiam data merupakan sekumpulan informasi tersusun tersusun yang akan memberikan gambaran

penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran penelitian secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian.

3.6.2 Analisis Data

Metode analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan tabulasi frekuensi. Metode pengolahan data menggunakan rumus efektivitas yang diukur dengan tabel tingkat kesuksesan. Sebelum data dikumpulkan dipersiapkan kuisoner terlebih dahulu yang berisi daftar pertanyaan dimana setiap pertanyaan diberi skor. Skor yang diperoleh berdasarkan frekuensi yang dipilih dalam setiap pertanyaan oleh responden.

Frekuensi	Skor
Tidak Setuju	1
Kurang Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Tabel 3. 2 Distribusi Frekuensi

Setelah mendapatkan hasil total skor setiap aspek, kemudian akan dikelompokkan pengukuran optimalisasinya dengan perhitungan persentase sebagai berikut :

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Kategori}$$

$$Interval = \frac{100-1}{4}$$

$$Interval = \frac{99}{4}$$

$$Interval = 24{,}75$$

$Interval = 25$

Rasio Optimalisasi	Tingkat Capaian
1 – 25%	Tidak Optimal
26% - 50%	Kurang Optimal
51% - 75%	Optimal
76% - 100%	Sangat Optimal

Tabel 3. 3 Tingkat kesuksesan

3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

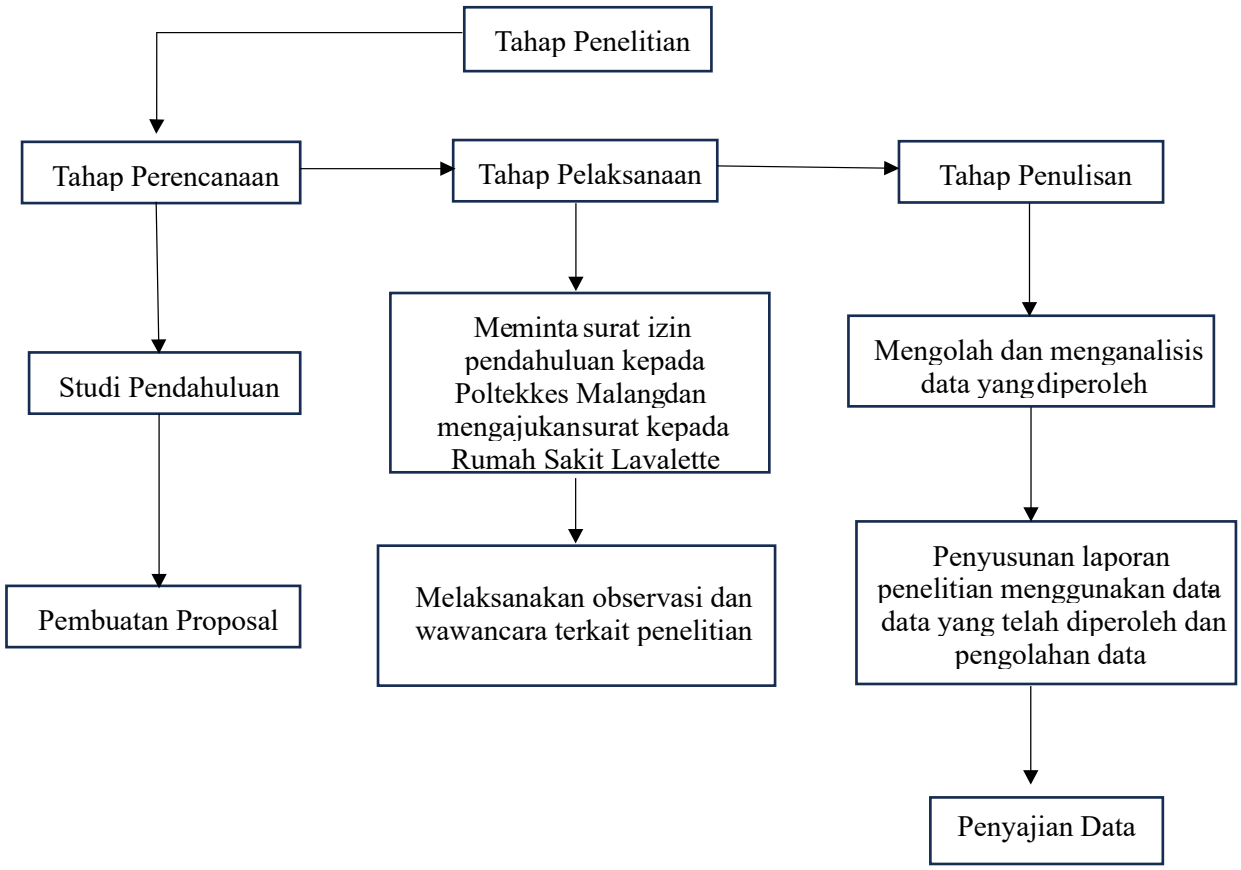
Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Lavalette yang berlokasi di Jl. W.R. Supratman No. 19, Rampal Celaket, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 6511.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Desember
Identifikasi Masalah	■					
Mencari referensi pada jurnal	■					
Menentukan Judul		■				
Mencari lahan untuk diteliti		■				
Melakukan studi pendahuluan		■				
Menyusun proposal			■			
Melakukan studi penelitian				■		
Seminar Proposal					■	
Melakukan Penelitian untuk pengambilan data						■
Seminar Hasil						■

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

3.8 Tahap Penelitian



Pada tahap penelitian ini terbagi menjadi 3 kelompok sebagai berikut :

1. Tahap Perencanaan.

   Terdiri dari studi pendahuluan sebagai upaya menggali informasi awal. Setelah itu penyusunan proposal yang dilaksanakan setelah adanya studi pendahuluan.

2. Tahap Pelaksanaan.

   Pada tahap ini peneliti akan mulai mengambil data wawancara secara langsung kepada petugas pendaftaran pasien terkait optimalisasi aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan dilaksanakan di Rumah Sakit Lavalette Malang.

3. Tahap Penulisan Tugas Akhir.

   Tahap ini merupakan kegiatan mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan dari hasil observasi maupun wawancara pada saat penelitian yang kemudian akan disusun ke dalam laporan.