BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan teknik analisa data, yaitu dengan melihat objek secara langsung, menyebar kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pasien pengguna aplikasi mobile JKN.

Penelitian ini dimulai dengan mengamati pasien menggunakan pendaftaran aplikasi mobile JKN kemudian peneliti menyebarkan kuesioner, 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 sistematik 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

Variabel penelitian pada penelitian ini adalah Tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN di rumah sakit TNI AD Bhirawa Bhakti dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara ukur	Skala data	Hasil ukur
1.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur Conten	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi sistem	Lembar Kuesioner	Kuesioner	ordinal	Pengisian Kuesioner Sangat Tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3)

		aplikasi mobile JKN untuk mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna				Puas (4) Sangat Puas (5)
2.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur Accurancy	Variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh aplikasi mobile JKN	Lembar Kuesioner	Kuesioner	ordinal	Pengisian Kuesioner Sangat Tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)
3.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur Ease of use	Variabel yang digunakan untuk mengukur kemudahan aplikasi mobile JKN untuk dipelajari dan digunakan secara efektifitas	Lembar Kuesioner	Kuesioner	ordinal	Pengisian Kuesioner Sangat Tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)
4.	Kepuasan pasien mobile JKN pada	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi	Lembar Kuesioner	Kuesioner	ordinal	Pengisian Kuesioner Sangat Tidak puas (1) Tidak Puas (2)

	unsur format	tampilan dan estetika antar muka sistem aplikasi mobile JKN				Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)
5.	Kepuasan pasien mobile JKN pada unsur timeliness	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menambah informasi yang dibutuhkan pengguna	Lembar Kuesioner	Kuesioner	ordinal	Pengisian Kuesioner Sangat Tidak puas (1) Tidak Puas (2) Netral (3) Puas (4) Sangat Puas (5)

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pasien pengguna mobile JKN periode bulan Januari-Agustus 2024 yaitu sebanyak 2440

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik random sampling. sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% yaitu sebanyak 100 responden. Perhitungannya sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

e = Batas toleransi kesalahan

10% N = Jumlah Populasi

Perhitungan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{2.400}{1+2.451\ (1,0)^2}$$

$$n = \frac{2.400}{1+2.451\ 0,01}$$

$$n = \frac{2.400}{1+24,4}$$

$$n = \frac{2.400}{25,4}$$

n = 96 ≈ 100 sampel

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin di atas dengan batas kesalahan 10%, didapatkan ukuran sampel penelitian sebanyak 100 pasien.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, presepsi, serta pendapat seseorang atau suatu gejala sosial. Hasil dari pengukuran dimensi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan kepuasan pasien nantinya akan dinilai (scoring) berdasarkan hasil dari kategori yang telah ditentukan, diantara adalah sebagai berikut:

a. kategori jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Mobile JKN di bagian pendaftaran Rawat Jalan.

1. Sangat Tidak Puas = 1
2. Tidak Puas = 2
3. Netral = 3
4. Puas = 4
5. Sangat Puas = 5

a) Content

Setelah data hasil penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di bagian pendaftaran rawat jalan dar kuesioner telah diperoleh, maka daa akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori.

Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 5 kategori jawaban dan 4 pernyataan. Nilai terendah adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi : 5 × 4 = 20
- Nilai Terendah : 1 × 4 = 4

Interval = $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{Kategori}$

Interval = $\frac{20-4}{2}$

Interval = $\frac{16}{2}$

Interval = 8

Pasien terhadap Mobile JKN berdasarkan Content

- Tidak Puas = 4 - 12
- Puas = 13 – 20

b) Accuracy

Setelah data hasil penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di bagian pendaftaran rawat jalan dar kuesioner telah diperoleh, maka daa akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 5 kategori jawaban dan 2 peryataan.Nilai terendah adalah 2 dan nilai tertinggi adalah 10. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai Teringgi: 5×2 = 10
- Nilai Terendah: 1×2 = 2

Interval = $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{Kategori}$

Interval= $\frac{10-2}{2}$

Interval= $\frac{8}{2}$

Interval= 4

Kategori Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mobile JKN berdasarkan Accuracy

- Tidak Puas = 2-6
- Puas = 7-11

c) Format

Setelah data hasil penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di bagian pendaftaran rawat jalan dar kuesioner telah diperoleh, maka daa akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 5 kategori jawaban dan 3 pernyataan. Nilai terendah adalah 3 dan nilai tertinggi adalah 15. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi : 5×3=15
- Nilai Terendah: 1×3= 3

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{Kategori}$$

$$\text{Interval} = \frac{15-3}{2}$$

$$\text{Interval} = \frac{12}{2}$$

$$\text{Interval} = 6$$

Kategori Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mobile JKN berdasarkan Format

- Tidak Puas = 3-9
- Puas =10-16

d) Ease Of Use

Setelah data hasil penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di bagian pendaftaran rawat jalan dar kuesioner telah diperoleh, maka daa akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 5 kategori jawaban dan 2 pernyataan. Nilai terendah adalah 2 dan nilai tertinggi adalah 10. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai Tertinggi: : 5×2 = 10
- Nilai terendah: 1×2 = 2

Interval = $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{Kategori}$

Interval = $\frac{10-2}{2}$

Interval = $\frac{8}{2}$

Interval = 4

Kategori Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mobile JKN berdasarkan Ease Of Use

- Tidak Puas = 2-6
- Puas = 7-11

e) Timeliness

Setelah data hasil penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di bagian pendaftaran rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh, maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 5 kategori jawaban dan 2 pernyataan. Nilai terendah adalah 2 dan nilai tertinggi adalah 10. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai Tertinggi: : 5×2 = 10
- Nilai terendah: 1×2 = 2

Interval = $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{Kategori}$

Interval = $\frac{10-2}{2}$

Interval = $\frac{8}{2}$

Interval = 4

Kategori Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mobile JKN berdasarkan Timeliness

- Tidak Puas = 2-6
- Puas = 7-11 Kategori jawaban kepuasan pasien

1. Sangat Tidak Puas = 1
2. Tidak Puas = 2
3. Netral = 3
4. Puas = 4
5. Sangat Puas = 5

Setelah data hasil penilaian kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh, 26 maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori yaitu adalah sebagai berikut:

- Sangat tidak puas dan tidak puas = tidak puas
- Puas dan sangat puas = puas

3.5 Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini alat ukur atau instrumen penelitiannya berupa kuesioner digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari penelitian lain Peneliti juga telah meminta izin kepada peneliti tersebut untuk menggunakan kuesioner. (Daniyanti, 2023). Sebelum instrumen digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas instrument dilakukan untuk menguji kesahihan instrumen.

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini instrumen akan diuji tingkat kevalidannya sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan. Uji validitas yang digunakan adalah Pearson dengan menggunakan aplikasi SPSS. Kevalidan instrumen dapat diketahui dengan membandingkan nilai r-tabel dan r-hitung

(Pearson Correlation). Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika r-hitung > r-tabel maka pernyataan dinyatakan valid
2. Jika r-hitung < r-tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Nilai r-tabel merupakan sebuah konstanta yang dilihat pada kolom df (degree freedom) dengan rumus df = N-2 dimana N adalah jumlah sampel. Sedangkan r-hitung ditentukan dengan melihat pada baris pearson.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan Cronbach's alpha dengan tingkat signifikan yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan angka korelasi 0,6. Adapun kriteria pengujian instrumen sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's alpha > 0,6 maka instrumen dikatakan reliabel
2. Jika nilai Cronbach's alpha < 0,6 maka instrumen dikatakan reliabel

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang memuat daftar pertanyaan tentang permasalahan yang sedang diteliti dan meminta kesediaan responden untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan

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

1. Editing

   Tahap editing adalah pengecekan kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui kesesuaian data yang telah dikumpulkan. Hal yang perlu diperhatikan dalam tahapan ini yaitu kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, kesesuaian dan relevansi jawaban. Tahapan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan input data.

2. Coding

   Pada tahapan coding, penulis mengklasifikasikan pernyataan yang terdapat di kuesioner dengan jawaban responden dalam bentuk angka. Kodefikasi pertanyaan dan jawaban ini bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data hasil penelitian. Adapun kodefikasi pertanyaan dan jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Coding pernyataan berdasarkan content

Pernyataan	**kode**
Pernyataan 1	C1
Pernyataan 2	C2
Pernyataan 3	C3
Pernyataan 4	C4

Tabel 3. 3Coding pernyataan berdasarkan Accuracy

Pernyataan	**kode**
Pernyataan 1	A1
Pernyataan 2	A2

Tabel 3. 4 Coding pernyataan berdasarkan Format

Pernyataan	**kode**

Pernyataan 1	F1
Pernyataan 2	F2
Pernyataan 3	F3

Tabel 3. 5 Coding pernyataan berdasarkan Ease Of Use

Pernyataan	**kode**
Pernyataan 1	E1
Pernyataan 2	E2

Tabel 3. 6 Coding pernyataan berdasarkan Timeliness

Pernyataan	**kode**
Pernyataan 1	T1
Pernyataan 2	T2

Tabel 3. 7 Coding jawaban kepuasan pasien

Kategori Jawaban	**Nilai**
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Netral	3
Puas	4
Sangat Puas	5

3. Tahap Entry

   Entry data dilakukan dengan menginput data jawaban responden yang telah diisi ke dalam perangkat lunak atau komputer.

4. Tahap Cleaning

   Cleaning atau pembersihan data adalah tindakan memeriksa data yang diimpor untuk melihat adanya kemungkinan kesalahan. Dengan membuat daftar variabel yang dapat memiliki kesalahan pengkodean.

5. Tahap Tabulasi

   Tahap tabulasi adalah proses melakukan data entry yang akan disusun dalam bentuk tabel frekuensi yang dinyatakan dalam bentuk persen. Hal ini agar lebih mempermudah dalam menganalisis data sesuai dengan tujuan penelitian.

3.6.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan penelitian adalah analisis Univariat

a. Analisis Univariat

Analisis Univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada setiap variabel yang akan diteliti yaitu variabel Tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN berdasarkan isi (content), keakuratan (accurancy), format, kemudahan penggunaan (ease of use), dan waktu (Timeliness).

3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bakti yang terletak di JL. Panglima Sudirman No. D-9A, Kesatrian, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 8 jadwal penelitian

No	Kegiatan Penelitian	2024								2025
		Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1.	Identifikasi masalah									
2.	Pengajuan judul									
3.	Pembuatan proposal									

4.	Perbaikan proposal									
5.	Seminar proposal									
6.	Pengurusan izin									
7.	Pengambilan data									
8	Pengolahan data									
9.	Analisis data									
10.	Penyusunan laporan									
11.	Seminar Hasil									

3.8 Tahap Penelitian

1. Persiapan Penelitian
   a. Penelitian mengajukan surat izin dengan mengajukan surat penelitian pada Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
   b. Peneliti memberikan surat izin dengan pihak terkait,yaitu RS TNI AD Bhirawa Bhakti
   c. Peneliti membuat surat pernyataan bermaterai,lalu memberikan surat pernyataan tersebut kepada pihak lahan terkait, yaitu RS TNI AD Bhirawa Bhakti
2. Pengumpulan Data
   a. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada pesien pengguna aplikasi mobile JKN untuk mengetahui kepuasan penggunaan aplikasi mobile JKN.

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.