BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Desain penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan *Crooss-Sectional* yaitu pendekatan dimana variabel yang terjadi pada objek penelitian diukur atau dikumpulkan secara silmutan (dalam waktu yang bersamaan) yang dilakukan untuk memberikan gambaran lebih detail mengenai sesuatu gambaran atau fenomena yang ada pada lahan.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan melalui mobile JKN di RSUD Jombang. Adapun sub variabel pada penelitia ini, yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsivenness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empaty* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud/nyata).

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Jenis Variabel	Sub Variabel	Definis Operasional	Alat Ukur	Skala	Skor
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Jombang	*Reliability* (Kehandalan)	Memberikan pelayanan sesuai dengan kriteria kehandalan yang ditentukan sehingga petugas rawat jalan dapat menyediakannya.	Kuesioner dengan skala likert	Ordinal	1. Sangat Tidak Puas : 0-20% 2. Tidak Puas : 21-40% 3. "Cukup Puas" : 41-60% 4. Puas : 61-80% 5. Sangat Puas : 81-100%
	Responsivenness (Cepat Tanggap)	Kemampuan petugas untuk memberikan layanan sesuai			

		dengan kriteria respon cepat yang disediakan untuk memungkinkan petugas rawat jalan dalam melayani pasien.			
	Assurance (Kepastian)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai kriteria jaminandengan memberikan keamanan sehingga petugas rawat jalan dapat melakukan pelayanan kepada pelanggan.			
	Empaty (Empati)	Kemampuan staf rawat jalan dalam memberikan perawatan dan pelayanan kepada klien sesuai dengan kriteria empati.			
	Tangible (Berwujud/nyata)	Kemampuan petugas rawat jalan untuk melakukan pelayanan sesuai kriteria penampilan secara nyata yang diberikan sehingga mampu			

		memenuhi pelayanan kepada pelanggan.			

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini antara lain, yaitu :

3.4.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini terdiri dari pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan melalui mobile JKN di RSUD Jombang pada bulan Desember 2024.

3.4.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 96 pasien pendaftaran online melalui mobile JKN pada bulan Desember 2024 di RSUD Jombang. Teknik sampling yang digunakan yaitu Purposive Sampling karena pengambilan sampel berdasarkan tujuan penelitian.

Penentuan besar sampel ini ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dicari

z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan pada sampel 95% = 1,96

P : Maksimal estimasi, yaitu 50% = 0,5

d : Sampling eror, dalam penelitian ini menggunakan 10 % atau 0,1

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

$$n = \frac{(1{,}96)^2 (0{,}5)(1-0{,}5)}{0{,}1^2}$$

$$n = \frac{(3{,}8416)(0{,}5)(1-0{,}5)}{0{,}01}$$

$$n = \frac{1{,}9208(0{,}5)}{0{,}01}$$

$$n = \frac{0{,}9604}{0{,}01} = 96{,}04 \approx dibulatkan\ menjadi\ 96\ orang$$

Berdasarkan perhitungan besar sampel diatas, maka jumlah sampel yang diperlukan pada penelitian ini yaitu sebanyak 96 pasien.

3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mendukung pengumpulan data penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan antara lain, yaitu :

a. Kuesioner

   Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup dan pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert.

b. Alat tulis

   Alat tulis yang digunakan dalam mengisi lembar checklist setelah dilakukan penelitian. Alat tulis yang digunakan penelitian berupa ballpoint.

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

1. Wawancara

   Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terpimpin yaitu proses wawancara yang berlangsung dan dipandu dengan kuesioner atau pedoman wawancara yang dilakukan terhadap pasien pendaftaran rawat jalan melalui JKN di RSUD Jombang. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut akan dikumpulkan dan dilakukan tabulasi.

2. Observasi

   Observasi atau bisa disebut dengan pengamatan dilakukan dengan melihat objek yang akan diteliti secara langsung yaitu di bagian pendaftaran di RSUD Jombang.

3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan antara lain :

1) Editing

   Sebelum data diolah, data tersebut perlu diedit terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengkoreksi data yang meliputi kelengkapan pengisian jawaban dan jumlah kuesioner yang telah diisi sehingga dapat memperbaiki jika dirasakan masih ada keraguan data.

2) Penilaian *(Scoring)*

   Scoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara pemberian nilai berupa pada jawaban pernyataan untuk memperoleh data kuantitatif dan memberikan nilai berdasarkan tingkat jawaban yang telah diperoleh dari responden :

   a. Untuk jawaban sangat tidak puas diberi skor 1
   b. Untuk jawaban tidak puas diberi skor 2
   c. Untuk jawaban "Cukup Puas" diberi skor 3
   d. Untuk jawaban puas diberi skor 4
   e. Untuk jawaban sangat puas diberi skor 5

3) Entry Data

   Kegiatan dimana memasukkan data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan Microsoft Excel.

4) Tabulating

   Kegiatan pengumpulan data kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disusun dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan ini dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing dari indikator dimensi *(Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles)*.

3.6.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan meliputi data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus presentase. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan format jawaban

skala likert, dengan pasien menjawab pada tingkat jawaban berbeda mulai dari 1 hingga 5. Penilaian akan diberikan untuk setiap jawaban berdasarkan kriteria berikut : jawaban dengan skor 5 sangat puas, jawaban skor 4 puas, jawaban skor 3 "Cukup Puas", jawaban skor 2 tidak puas, dan jawaban skor 1 sangat tidak puas. dengan menggunakan rumus (Mulyani, 2019) :

$$\text{Persentase} = \frac{Frekuensi}{Responden} \times 100\%$$

Kriteria interpretasi persentase menurut skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai Skor
1.	Sangat Tidak Puas	0-20%
2.	Tidak Puas	21-40%
3.	"Cukup Puas"	41-60%
4.	Puas	61-80%
5.	Sangat Puas	81-100%

3.7 Tempat, Waktu dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Jombang dan dilaksanakan pada bulan Oktober 2024

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 3 Ganchart Kegiatan Penelitian D-III Perekam dan Informasi Kesehatan di RSUD Jombang

No.	Kegiatan	Bulan /2024								Bulan/2025
		5	6	7	8	9	10	11	12	1
1.	Pengajuan Judul dan Konsul									
2.	ACC Judul									
3.	Penyusunan Proposal									
4.	Seminar Proposal									
5.	Revisi Proposal									

6.	Pengurusan Surat Izin Penelitian									
7.	Pengumpulan Data									
8.	Analisis Data									
9.	Penulisan Hasil									
10.	Seminar Hasil									

3.8 Tahap Penelitian

3.8.1 Tahap Persiapan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tahap persiapan penelitian, antara lain :

1. Sebelum penelitian dilaksanakan, terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan petugas rumah sakit untuk menjelaskan tujuan dan prosedur penelitian serta kegiatan yang dilakukan.
2. Memilih sampel untuk dijadikan sebagai responden penelitian.
3. Menyiapkan instrumen penelitian yang digunakan untuk wawancara kepada responden.

3.8.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tahap pelaksanaan penelitian, antara lain :

1. Melakukan koordinasi dengan pihak instalasi rawat jalan bahwa akan melaksanakan penelitian.
2. Mendatangi responden yang ada di pendaftaran rawat jalan.
3. Melakukan wawancara dan pengamatan berpedoman pada kuesioner penelitian.

3.8.3 Tahap Pasca Penelitian

Melakukan pengolahan data yang sudah diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan untuk dianalisis dan disajikan.

3.9 Etika Penelitian

3.9.1 Informed Concent

Informed Consent adalah bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden. *Informed consent* diberikan sebelum penelitian dilakukan

dengan memberikan lembar persetujuan menjadi responden. Tujuan *informed consent* yaitu agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian.

3.9.2 Kerahasiaan *(Confidentiality)*

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i ikut serta dalam penelitian ini, maka data pribadi anda akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti. Data mengenai anda akan disimpan oleh peneliti pada tempat yang aman dan hanya dapat diakses oleh peneliti saja. Peneliti tidak akan menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan anda. Peneliti hanya akan memberikan kode atau nama insial saja sebagai pengganti identitas responden. Semua data dan informasi responden hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian dan hanya data-data tertentu (data hasil penelitian) yang akan ditampilkan.

3.9.3 Risiko dan Kenyamanan *(Risk and Comfort)*

Tujuan utama kode etik penelitian adalah melindungi subjek peneliti dari segi risiko yang diakibatkan dari penelitian dan memberi keselamatan subjek penelitian. Peneliti juga akan memberikan kenyamanan kepada responden.