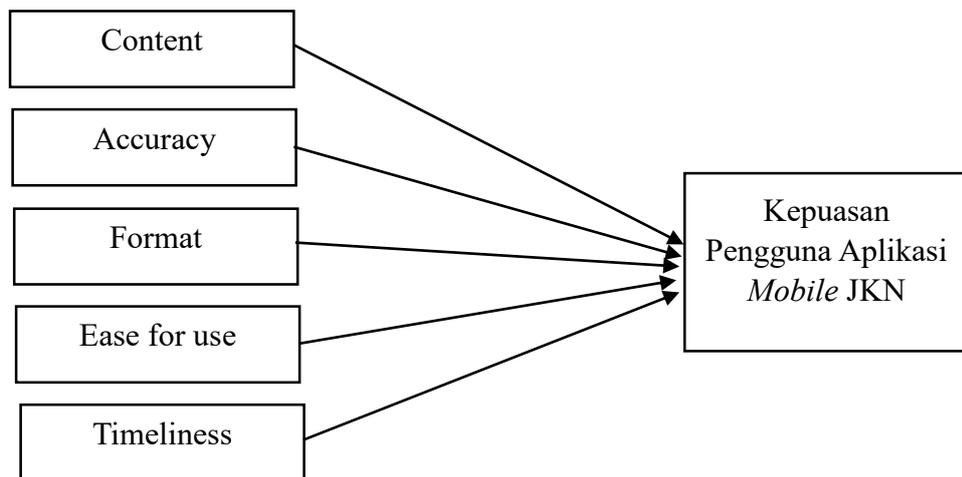


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

#### B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

##### 1. Variabel Penelitian

Menurut (Ulfa, 2021) variabel penelitian merupakan objek yang menempel pada subjek. Objeknya dapat berupa orang, benda transaksi, atau kejadian yang dikumpulkan dari subjek penelitian. Dinamakan variabel karena karakteristik bisa bervariasi. Variabel juga didefinisikan dengan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN di RSU Syifa Medina. Tingkat kepuasan tersebut akan diukur dengan

menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang memiliki 5 aspek yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang bertujuan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum melakukan proses analisis (Sujarweni, 2014)

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Tingkat kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile</i> JKN		Ukuran subjektif sejauh mana peserta JKN puas atau tidak puas dengan layanan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN	Kuesioner	1 = Sangat tidak Puas jika nilai 1 – 1,8 2 = Tidak Puas jika nilai 1,81 – 2,61 3 = Cukup Puas jika nilai 2,62 – 3,42 4 = Puas jika nilai 3,43 – 4,23 5 = Sangat Puas jika nilai 4,24 – 5	Ordinal
	<i>Content</i>	Tingkat kebermanfaatan dan relevansi informasi dan layanan yang disajikan melalui aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan persepsi pengguna	Kuesioner	1 = Sangat tidak Puas jika nilai 1 – 1,8 2 = Tidak Puas jika nilai 1,81 – 2,61 3 = Cukup Puas jika nilai 2,62 – 3,42 4 = Puas jika nilai 3,43 – 4,23 5 = Sangat Puas jika nilai 4,24 – 5	Ordinal

	<i>Accuracy</i>	Tingkat ketepatan dan keandalan informasi dan layanan yang disajikan melalui aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan persepsi pengguna	Kuesioner	1 = Sangat tidak Puas jika nilai 1 – 1,8 2 = Tidak Puas jika nilai 1,81 – 2,61 3 = Cukup Puas jika nilai 2,62 – 3,42 4 = Puas jika nilai 3,43 – 4,23 5 = Sangat Puas jika nilai 4,24 – 5	Ordinal
	<i>Format</i>	Kualitas tampilan visual dan presentasi informasi pada aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan persepsi pengguna	Kuesioner	1 = Sangat tidak Puas jika nilai 1 – 1,8 2 = Tidak Puas jika nilai 1,81 – 2,61 3 = Cukup Puas jika nilai 2,62 – 3,42 4 = Puas jika nilai 3,43 – 4,23 5 = Sangat Puas jika nilai 4,24 – 5	Ordinal
	<i>Ease of use</i>	Persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi <i>mobile</i> JKN	Kuesioner	1 = Sangat tidak Puas jika nilai 1 – 1,8 2 = Tidak Puas jika nilai 1,81 – 2,61 3 = Cukup Puas jika nilai 2,62 – 3,42 4 = Puas jika nilai 3,43 – 4,23 5 = Sangat Puas jika nilai 4,24 – 5	Ordinal
	<i>Timeliness</i>	Persepsi pengguna tentang sejauh mana aplikasi	Kuesioner	1 = Sangat tidak Puas jika nilai 1 – 1,8	Ordinal

		<i>mobile</i> JKN menyediakan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka secara tepat waktu		2 = Tidak Puas jika nilai 1,81 – 2,61 3 = Cukup Puas jika nilai 2,62 – 3,42 4 = Puas jika nilai 3,43 – 4,23 5 = Sangat Puas jika nilai 4,24 – 5	
--	--	---	--	--	--

### C. Rancangan/Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif biasanya hanya mengukur tingkat suatu variabel pada populasi atau sampel (Purwanza, 2022). Maka penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji, dan menjelaskan suatu fenomena dengan data apa adanya tidak dimaksudkan menguji suatu hipotesis tertentu (Sulistiyawati, Wahyudi, & Trinuryono, 2022). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN di RSUD Syifa Medina menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Purwanza, 2022). Pengertian lain dari populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau

objek yang diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di RSUD Syifa Medina dari 1 Januari – 31 Desember Tahun 2023 yaitu sebanyak 19.640 pasien.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling (Purwanza, 2022). Sampel adalah sebagian dari karakteristik yang ada dalam populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2014). Sampel juga bisa disebut sebagian dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui sesuai/cocok dijadikan sampel data (Sugiyono, 2013). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan kepada pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Syifa Medina yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipastikan layak dijadikan sumber data.

Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan dengan tingkat kesalahan yang bisa ditoleransi sebesar 10%, sehingga perhitungannya sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel keseluruhan

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Standar eror (10%)

Didalam rumus slovin terdapat ketentuan :

Nilai  $e$  = 5% untuk populasi dalam jumlah kecil

Nilai  $e$  = 10% untuk populasi dalam jumlah banyak

Jadi rentang sampel pada slovin antara 5%-10% dari populasi.

Karena polupasi dalam penelitian ini tergolong banyak maka digunakan nilai  $e$  = 10%.

$$n = \frac{19.640}{1 + (19.640 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{19.640}{1 + (196,4)}$$

$$n = \frac{19.640}{197,4} = 99,49 \approx 100 \text{ sampel}$$

Adapun kriteria pemiilihan sampel adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien peserta JKN yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN
- 2) Pasien yang bisa berkomunikasi dengan baik
- 3) Bersedia menjadi responden dan mengikuti prosedur penelitian hingga selesai

b. Kriteria Ekslusi

- 1) Pasien peserta JKN yang tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN

- 2) Tidak bersedia menjadi responden
- 3) Responden tidak mengikuti prosedur penelitian hingga selesai

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmojo, 2018). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti hasil modifikasi dari penelitian terdahulu terkait kepuasan pasien rawat jakan pengguna aplikasi *mobile* JKN menggunakan metode End User Computing Satisfaction dengan mencakup 5 aspek yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Instrumen penelitian ini sebelumnya akan diuji terlebih dahulu menggunakan aplikasi SPSS for Windows untuk mencegah terjadinya error data.

##### 1. Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas suatu instrumen dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya (Hastono, 2006). Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, data dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Uji validitas sudah dilakukan oleh peneliti dengan jumlah responden 30 orang dan diketahui nilai  $r$  tabelnya yaitu menggunakan  $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ . Pada tingkat kemaknaan 10% maka didapat angka  $r$  tabel = 0,361.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Item	Nilai	
	R Hitung	Hasil
P1	0,866	Valid
P2	0,653	Valid
P3	0,657	Valid
P4	0,734	Valid
P5	0,700	Valid
P6	0,590	Valid
P7	0,763	Valid
P8	0,462	Valid
P9	0,417	Valid
P10	0,765	Valid
P11	0,661	Valid
P12	0,728	Valid
P13	0,842	Valid
P14	0,751	Valid
P15	0,561	Valid
P16	0,517	Valid
P17	0,738	Valid
P18	0,867	Valid
P19	0,792	Valid
P20	0,763	Valid
P21	0,570	Valid
P22	0,614	Valid
P23	0,393	Valid
P24	0,472	Valid
P25	0,366	Valid

Berdasarkan hasil output SPSS diatas dari 25 item instrumen semua dinyatakan valid karena r hitung > r tabel

## 2. Uji Reliabilitas

Instrumen bisa dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Hastono, 2006). Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, data dikatakan reliabel jika  $r \text{ Alpha} > r$

tabel. Uji reliabilitas sudah dilakukan oleh peneliti yang dibuktikan oleh hasil output SPSS dengan nilai  $r$  tabel = 0,361.

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Hasil
25	0,951	Reliabel

Berdasarkan hasil output SPSS diatas nilai  $r$  Alpha pada instrument penelitian ini adalah 0,951 lebih besar dari 0,361 maka instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

## F. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada penelitian ini ada 3 tahap yaitu:

### 1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini dilakukan sebelum penelitian dimulai. Tahap persiapan yang dilakukan yaitu:

- a. Studi pendahuluan, yang dilakukan dengan meminta data sekunder dari RSUD Syifa Medina untuk penentuan latar belakang
- b. Studi literatur, untuk penyusunan proposal penelitian

### 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Tahap pelaksanaan dilakukan setelah proposal disetujui. Tahap pelaksanaan ini dilakukan dengan beberapa kegiatan yaitu:

- a. Meminta data sekunder lainnya kepada pihak RSUD Syifa Medina seperti profil Rumah Sakit
- b. Pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner terkait kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN

### 3. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan dengan mengolah dan menganalisis data yang diperoleh kemudian disusun menjadi sebuah skripsi.

## G. Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

#### a. *Editing*

*Editing* merupakan kegiatan untuk memeriksa kembali kebenaran data, kelengkapan dan konsistensi data yang terkumpul. Kegiatan ini dilakukan saat tahap pengumpulan data yaitu pengecekan isian kuesioner apakah data sudah terisi lengkap atau belum.

#### b. *Scoring*

*Scoring* merupakan kegiatan untuk memebrikan skor pada jawaban sesuai dengan pilihan yang ditetapkan, yaitu:

- 1) Variabel tingkat kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile* JKN didapat dari nilai rata-rata dari setiap sub variabel.
- 2) (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) responden yang memberikan nilai sangat setuju diberi skor 5, nilai setuju diberi skor 4, netral diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2, dan sangat tidak setuju diberi skor 1.

c. *Coding*

*Coding* merupakan kegiatan menelaah dan menguji data mentah dengan melakukan pemberian label atau mengklasifikasikan jawaban dari responden kedalam kategori tertentu. Kategori kepuasan dibuat berdasarkan perhitungan interval kelas sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I = Interval Kelas

R = *Range* (nilai tertinggi-nilai terendah)

K = Kelas

$$I = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Maka kriteria penilaian adalah sebagai berikut

Tabel 3.4 Kelas Interval

Kode	Interval	Alternatif Jawaban
1	1 – 1,8	Sangat Tidak Puas
2	1,81 – 2,61	Tidak Puas
3	2,62 – 3,42	Cukup Puas
4	3,43 – 4,23	Puas
5	4,24 – 5	Sangat Puas

d. *Entry data*

*Entry data* merupakan kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan ke dalam database komputer, yang kemudian dikelompokkan dengan menghitung distribusi frekuensi dari setiap

komponennya. Proses *entry data* dalam penelitian ini menggunakan data statistik SPSS for windows.

e. *Tabulating*

*Tabulating* merupakan pengorganisasian data agar lebih mudah dijumlah dalam bentuk tabel, disusun dan ditata untuk disajikan kemudian di analisis.

2. Analisis Data

Setelah data dari seluruh responden terkumpul, kegiatan selanjutnya adalah analisis data. Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat. Analisis univariat adalah suatu teknik menganalisis data terhadap satu variabel secara mandiri, tiap variabel dianalisis tanpa dikaitkan dengan variabel lainnya. Tujuan dari analisis ini untuk mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti (Hastono, 2006).