

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perbedaan kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* pada pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan penelitian dengan jenis kuantitatif menggunakan desain komparasi yaitu studi perbandingan dilakukan dengan cara membandingkan satu atau lebih variabel atau objek. dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pengguna non-pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Desain ini dipilih untuk membedakan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pengguna dan non-pengguna aplikasi *Mobile JKN* (Sugiono, 2019).

3.2 Alat Penelitian dan Cara Pengumpulan data

3.2.1 Alat Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang mencakup lima aspek dalam kepuasan pelayanan kesehatan, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Kuesioner ini disebarkan kepada dua kelompok responden, yaitu pengguna aplikasi *Mobile JKN* dan mereka yang tidak menggunakannya. Tujuan dari penyebaran kuesioner tersebut adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi tersebut.

Alat pengumpulan data berupa kuesioner dalam bentuk kertas yang yang digunakan terdiri dari 20 item. Responden diminta untuk memberikan jawaban dengan menandai kolom jawaban menggunakan *checklist* (✓). Skor yang diberikan berkisar dari satu (sangat tidak setuju) hingga lima (sangat setuju), sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan pasien secara akurat. Kuesioner kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* pada pelayanan kesehatan dibuat sendiri oleh

peneliti berdasarkan indikator yang tertera pada pembahasan teori pengetahuan. Kuesioner diuji validitas dan uji reliabilitas pada pada pasien rawat jalan dirumah sakit Mitra Siaga Tegal dengan jumlah 20 pertanyaan yang sudah dibuat dalam bentuk kertas. Pertanyaan pada kuesioner berisi tentang kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* pada pelayanan kesehatan, responden memberikan jawaban dengan cara memilih salah satu jawaban yang tersedia. Memberikan penilaian 61-100 dikatakan puas dan 20–60 dikatakan tidak puas.

Selanjutnya dilakukan penilaian dengan rumus *skala likert* sebagai berikut:

$$N = \frac{Sp}{Sm} \times 100\%$$

Keterangan:

N : Nilai Presentasi Skor

Sp : Skor yang didapatkan

Sm : Skor Maksimal

Selanjutnya presentasi jawaban diinterpretasikan dalam kuantitatif dengan acuan puas 61-100 dan tidak puas 20-60.

3.2.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan tahapan penting dalam penelitian untuk menilai sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud secara akurat dan tepat. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Pemilihan Rumah Sakit Mitra Siaga sebagai lokasi uji didasarkan pada kesamaan karakteristik dengan lokasi penelitian utama. Kuesioner yang diuji berisi instrumen kepuasan pelayanan kesehatan.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 10%, sehingga nilai r-tabel yang digunakan adalah 0,3061. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung $\geq$ r-tabel, dan dinyatakan tidak valid apabila r-hitung $<$ r-tabel. Berdasarkan hasil uji yang dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2025, seluruh item dari 20 pertanyaan dinyatakan valid karena memenuhi kriteria nilai r-hitung $\geq$

0,3061. Dua butir pertanyaan yang memiliki kesamaan makna dengan item lain kemudian digabung, sehingga total pertanyaan akhir dalam kuesioner menjadi 20 item.

3.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi alat ukur yang digunakan dalam penelitian, serta menentukan apakah instrumen tersebut dapat dipercaya dan layak digunakan kembali dalam studi yang serupa. Instrumen yang telah terbukti konsisten akan memberikan hasil yang serupa jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Pengujian dilakukan pada kuesioner di Rumah Sakit Mitra Siaga karena memiliki karakteristik yang serupa dengan lokasi penelitian utama. Kriteria yang digunakan adalah nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ untuk menyatakan instrumen reliabel, sedangkan nilai $\leq 0,60$ menunjukkan bahwa instrumen tidak reliabel. Uji reliabilitas dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2025 terhadap 30 responden di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,948, yang berarti instrumen dinyatakan sangat reliabel dan layak digunakan dalam penelitian karena telah memenuhi batas minimal yang ditetapkan.

3.2.4 Cara Pengumpulan Data

3.2.4.1 Tahap Persiapan

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui dua tahap pertama, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Pada tahap persiapan, peneliti terlebih dahulu menyusun proposal skripsi yang mencakup pengajuan judul, perumusan masalah, serta menentukan lokasi penelitian kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing. Setelah mendapatkan persetujuan, peneliti mengurus surat izin penelitian yang disetujui Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Profesi Ners di Universitas Bhamada Slawi, lalu surat izin tersebut diajukan ke Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Tegal untuk mendapatkan persetujuan dalam pelaksanaan penelitian di lokasi tersebut.

Peneliti memulai tahap persiapan dengan menyusun dan mengajukan proposal penelitian. Setelah proposal disetujui, peneliti mengikuti sidang proposal sebagai bagian dari proses verifikasi dan persetujuan akademik. Melakukan uji etik penelitian dikomite Etik Penelitian Universitas Bhamada Slawi dan telah disetujui berdasar surat No.240/Univ.Bhamada/KEP.EC/VII/2025. Selanjutnya, peneliti mengurus surat izin penelitian yang telah disetujui oleh Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners. Surat izin tersebut kemudian diajukan kepada ke Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Tegal untuk memperoleh persetujuan pelaksanaan penelitian di lokasi tersebut.

3.2.4.2 Tahap pelaksanaan

Setelah tahap persiapan selesai, peneliti menerima surat izin resmi dari Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Profesi Ners Universitas Bhamada Slawi sebagai bentuk persetujuan pelaksanaan penelitian. Surat izin ini kemudian dijadikan sebagai dasar untuk mengajukan permohonan izin penelitian ke Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Tegal. Kegiatan penelitian telah berlangsung pada 4 Juli 2025 dengan dukungan dari enumerator.

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama satu hari, dimulai dari pukul 08.00 pagi hingga pukul 11.20 siang. Dalam rentang waktu tersebut, peneliti membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang datang ke loket pendaftaran. Selama proses pengumpulan data, peneliti menghadapi hambatan, yaitu harus membagikan kuesioner kepada semua pasien yang datang ke loket pendaftaran, lalu melakukan seleksi untuk memastikan responden memenuhi kriteria inklusi. Hal ini penting agar tidak terjadi ketidakadilan (*justice*) antara pasien satu dengan lainnya. Peneliti menyebarkan sebanyak 90 lembar kuesioner, kemudian diseleksi dan dipilah sesuai kriteria inklusi dan eksklusi, hingga terkumpul 85 responden yang layak dijadikan sampel penelitian. Sebanyak 5 kuesioner dikeluarkan (dieksklusikan) karena tidak memenuhi kriteria, yaitu responden bukan peserta BPJS dan hanya pernah datang satu kali ke poli, sehingga tidak sesuai dengan kriteria inklusi penelitian.

Setelah semua prosedur di rumah sakit selesai, peneliti membawa seluruh kuesioner yang telah diisi untuk dianalisis lebih lanjut. Tahap berikutnya adalah melakukan proses pengolahan data, termasuk melakukan pemeriksaan ulang terhadap kuesioner yang terkumpul, serta memasukkan data ke dalam perangkat lunak statistik untuk dianalisis. Hasil dari analisis ini nantinya akan menjadi dasar dalam pembahasan Perbedaan Kepuasan Pengguna dan Non Pengguna *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* Terhadap Layanan Kesehatan Pada Peserta BPJS di RSI PKU Muhammadiyah Tegal. Dengan selesainya tahap pelaksanaan ini, telah berlanjut ke tahap analisis dan interpretasi data guna mendapatkan kesimpulan yang valid serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan kesehatan di masa mendatang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari semua objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Tercatat pada bulan februari jumlah pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebanyak 14.804 orang, sedangkan non-pengguna berjumlah 2.460 orang dengan total populasi sebanyak 17.264.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk dianalisis guna memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling*, dengan kriteria inklusi dan eksklusi tertentu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan tujuan dan masalah penelitian, sehingga karakteristik sampel sesuai dengan populasi yang telah diketahui sebelumnya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 pasien, yang diperoleh dari total populasi sebanyak 17.264 pasien dengan menggunakan rumus Slovin.

$$\frac{17.264}{30 \text{ hari}} = 575,5$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{575,5}{1 + 575,5 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{575,5}{1 + 575,5 (0,01)}$$

$$n = \frac{575,5}{6,75}$$

$$n = 84,8$$

Jadi, ukuran sampel yang dibutuhkan adalah sekitar 84,8 digenapkan menjadi 85

Keterangan :

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = besar populasi

e = tingkat ketepatan 0,1 (10%)

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden, yang diperoleh dari total populasi 17.264 pasien dengan menggunakan rumus Slovin. Sampel ini tidak dibagi secara merata antara pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* pada saat pembagian kuesioner. Peneliti membagikan kuesioner secara umum kepada seluruh pasien peserta BPJS yang datang ke loket pendaftaran, tanpa membedakan terlebih dahulu apakah mereka pengguna atau non pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Identifikasi terhadap kelompok pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* dilakukan setelah kuesioner dikembalikan dan diperiksa, melalui pertanyaan klasifikasi yang ada dalam kuesioner. Dengan cara ini, peneliti dapat mengetahui jumlah pasti responden yang termasuk pengguna dan non pengguna berdasarkan data yang dikumpulkan. Hasil akhir menunjukkan bahwa dari 85 responden, 48 orang merupakan pengguna *Mobile JKN*, dan 37 orang adalah non pengguna.

3.3.3 Kriteria Penelitian

Menurut Menurut (Notoatmodjo, 2018) didalam penelitian terdapat dua kriteria penelitian, yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi dimiliki oleh responden yang bisa menjadi responden penelitian, sedangkan kriteria eksklusi merupakan kriteria yang menjadikan responden tidak bisa menjadi responden dalam sebuah penelitian.

3.3.3.1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh individu dalam populasi agar dapat dipertimbangkan sebagai sampel penelitian. Dalam studi ini, kriteria inklusi mencakup pasien yang mampu berkomunikasi dengan baik dan bersedia mengikuti penelitian, berusia lebih dari 18 tahun, serta telah menerima layanan kesehatan di poliklinik setidaknya dua kali.

3.3.3.2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan sifat atau kondisi yang membuat subjek tidak memenuhi syarat untuk dijadikan sampel dalam penelitian. Pada penelitian ini Kriteria eksklusi meliputi pasien yang memiliki kondisi kesehatan yang tidak stabil.

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Tegal pada 4 Juli tahun 2025.

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

Definisi operasional berperan penting untuk menentukan sifat atau karakteristik yang akan diteliti, sehingga dapat diubah menjadi variabel yang dapat diukur. Adapun definisi operasional dari variabel serta skala pengukurannya dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1. Karakteristik Usia	Lamanya waktu hidup individu yang dihitung sejak lahir sampai saat ini	Kuesioner	1. Dewasa Muda (18-40) 2. Dewasa akhir (41-60) 3. Lansia (>60)	Ordinal
2. Kepuasan pengguna Mobile JKN	Respon pasien rawat jalan pengguna aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan kesehatan	Kuesioner	1. Puas 61-100 2. Tidak puas 20-60	Nominal
Non pengguna Mobile JKN	Respon pasien rawat jalan non pengguna aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan kesehatan	Kuesioner	1. Puas 61-100 2. Tidak puas 20-60	Nominal

3.6 Teknik Pengelolaan Data dan Analisa Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, langkah berikutnya adalah mengolah data tersebut. Proses pengolahan data yang diperoleh dari lembar kuesioner dapat dilakukan baik secara manual maupun dengan bantuan komputer. Berikut adalah tahapan-tahapan pengolahan data yang dilakukan menggunakan komputer (Notoatmodjo, 2018):

Langkah pertama adalah *Editing*, dimana peneliti mengumpulkan hasil kuesioner yang telah dibagikan dalam bentuk kertas kepada responden. Setelah semua kuesioner terkumpul, peneliti akan memeriksa kembali dan memastikan bahwa setiap responden telah mengisi kuesioner secara lengkap. Langkah kedua adalah *Coding*, yaitu peneliti mengklasifikasikan jawaban dari responden berdasarkan kategorinya. Untuk variabel kepuasan kategori puas kode 1 dan kategori tidak puas kode 2.

Langkah ketiga adalah *Data Entry*, yaitu proses dimana peneliti memasukkan data yang telah disusun ke dalam program statistik komputer agar bisa dianalisis lebih lanjut. Pada tahap ini, peneliti menginput data dari responden yang sebelumnya sudah terkumpul. Langkah keempat adalah *Data Cleaning*, yaitu tahap pembersihan data. Pada tahap ini, peneliti memeriksa kembali data responden yang telah dimasukkan ke dalam komputer untuk memastikan tidak ada kesalahan, baik pada data itu sendiri maupun pada kode yang digunakan. Jika ditemukan kesalahan, langkah perbaikan dilakukan agar data yang digunakan untuk analisis akurat dan valid.

3.6.2 Analisa Data

Setelah semua data terkumpul, selanjutnya data akan diolah dan dilakukan analisis.

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu:

3.6.2.1 Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan karakteristik masing-masing variabel dalam suatu penelitian (Notoatmodjo, 2018). Tujuan dari analisis ini adalah memberikan deskripsi mendalam terhadap variabel yang diteliti. Dimana variabel ini diukur menggunakan skala Likert, yang terdiri dari lima pilihan jawaban dengan nilai numerik tertentu untuk setiap itemnya.

3.6.2.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan teknik statistik yang digunakan untuk meneliti perbedaan antara dua variabel. Analisis Bivariat penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada perbedaan atau tidak pada kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile JKN*. Pemilihan uji *Mann-Whitney* dalam penelitian ini didasarkan pada hasil uji normalitas data yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal nilai Sig. $0.00 < 0,05$. Oleh karena itu, uji parametrik seperti uji t tidak dapat digunakan, sehingga peneliti menggunakan uji non-parametrik, yaitu *Mann-Whitney*, yang lebih sesuai untuk membandingkan dua kelompok

independen pada data ordinal atau data yang tidak berdistribusi normal. Sebagai kesimpulan, diperoleh nilai $p \leq 0,05$ yang mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penggunaan Mobile JKN dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, sehingga hipotesis tersebut diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima).

3.7 Etika Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan prinsip-prinsip etika sebagaimana dijelaskan oleh (Notoatmodjo, 2018) yang menyebutkan bahwa terdapat empat prinsip utama yang perlu diterapkan, yaitu:

3.7.1 Menghormati harkat dan martabat manusia sebagai subjek penelitian

Prinsip ini menekankan bahwa setiap responden berhak menentukan kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian tanpa adanya tekanan atau paksaan dari peneliti. Selain itu, responden juga berhak memperoleh informasi yang transparan dan menyeluruh mengenai penelitian, mulai dari tujuan hingga manfaat yang mungkin diperoleh.

3.7.2 Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Prinsip ini mengandung makna bahwa peneliti wajib menghormati serta melindungi privasi responden, baik terkait identitas maupun informasi pribadi lainnya, agar tidak diketahui oleh pihak yang tidak berkepentingan. Selain itu, peneliti tidak akan mempublikasikan data atau informasi yang diperoleh dari responden tanpa menggunakan kode atau identitas tersamar, sebagai upaya untuk menjaga kerahasiaan responden.

3.7.3 Memegang prinsip keadilan dan kesetaraan

Prinsip ini mengandung arti bahwa penelitian dilaksanakan secara adil, jujur, dan hati-hati, tanpa melakukan diskriminasi terhadap responden berdasarkan agama, suku, ras, budaya, maupun latar belakang lainnya. Penelitian juga dijalankan secara transparan. Prinsip keadilan diwujudkan melalui pemberian manfaat dan beban yang seimbang kepada responden, disesuaikan dengan kebutuhan serta kapasitas

masing-masing. Selain itu, peneliti bertanggung jawab menciptakan lingkungan yang kondusif serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur penelitian sebagai bentuk penerapan prinsip keterbukaan.

3.7.4 Memperhitungkan dampak positif maupun negatif dari penelitian

Prinsip ini menyatakan bahwa sebelum melaksanakan penelitian, peneliti perlu mempertimbangkan manfaat yang dapat diperoleh oleh responden, populasi, maupun peneliti sendiri. Dalam konteks penelitian ini, responden akan memperoleh pengetahuan dan informasi terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang bersifat edukatif dan bermanfaat. Penelitian ini tidak menimbulkan risiko kerugian atau dampak negatif bagi responden karena hanya melibatkan pengisian kuesioner sederhana berupa pemberian tanda centang, tanpa memungut biaya atau meminta sumbangan. Selain itu, peneliti akan berkoordinasi dengan petugas dan responden terkait waktu pelaksanaan agar tidak mengganggu aktivitas maupun tugas mereka.