

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Dalam penelitian ini memakai deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. yang dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian diuji. Sehingga dapat menjawab pertanyaan terkait kondisi terbaru dari subjek yang diteliti. Berdasarkan penelitian Sugiyono (2013:147), "Analisis deskriptif adalah statistik yang dipergunakan untuk mengolah data yang telah terkumpul dengan cara menjabarkan informasi yang telah diperoleh, tanpa dimaksudkan untuk membuat kesimpulan secara menyeluruh."

Menurut penelitian Sugiyono (2023) data kuantitatif merupakan hasil yang berbentuk nilai yang telah diganti menjadi nilai numerik. Data jenis ini biasanya dianalisis menggunakan teknik atau metode statistik. Data ini biasanya berbentuk nilai atau skor yang diperoleh melalui instrumen pengumpulan data, di mana jawaban yang diberikan dalam bentuk rentang nilai atau skor tertentu.

B. Lokasi Dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Seyegan yang beralamat di Jl. Kebon Agung No.KM. 10.8, Sayegan, Margokaton, Kec. Seyegan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55561, Indonesia.
Telepon: (0274) 4364822.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2025

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada studi ini yaitu pengguna aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan.

2. Sampel

Dalam menetapkan sampel pada studi ini dengan teknik *accidental sampling*, yaitu metode yang digunakan untuk pengambilan sampel secara tidak sengaja, di mana responden dipilih berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui dan bersedia terlibat, sesuai dengan konteks penelitian dengan menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi sampel penelitian ini :

- a. Pasien dengan usia <60 tahun
- b. Pasien atau keluarga pasien yang menggunakan *mobile* JKN yang bersedia menjadi responden dengan mengisi *informend consent*.

Kriteria eksklusi sampel penelitian ini:

Pasien yang memiliki keterbatasan seperti cacat dan keterbatasan dalam komunikasi.

Untuk menentukan ukuran sampel, rumus yang digunakan yaitu

$$\text{Lemeshow} : n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z_α = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai α = 5% = 1.96

P = *Prevalensi outcome*, karena data belum didapat, maka dipakai 50%

Q = 1 – P

L = Tingkat ketelitian

$$\text{Berdasarkan rumus maka, } n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2} = 96.04$$

Hasil dari jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96-100 responden.

D. Variabel Penelitian/Kajian Karya Ilmiah

Pada penelitian ini menggunakan variable dari model *Servqual* yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

E. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Alat Ukur	Tipe data	Keterangan
Tingkat kepuasan pengguna layanan <i>mobile</i> JKN	Tingkat kepuasan merupakan respon yang muncul dari pengguna sistem sebagai hasil dari perbandingan antara harapan sebelum menggunakan sistem dan pengalaman setelah menggunakan yang diukur menggunakan metode <i>servqual</i> yang terdiri dari : a. <i>Tangible</i> : kemampuan dalam menyediakan fasilitas yang memadai. b. <i>Reliability</i> : kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang konsisten. c. <i>Responsiveness</i> : kemampuan dalam merespon permintaan dan keluhan. d. <i>Assurance</i> : kemampuan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan. e. <i>Empathy</i> : kemampuan dalam memahami dan merespon kebutuhan.	Kuesioner	Ordinal	5-20%= Tidak puas 21-40%=Kurang puas 41-60%=Cukup puas 61-80%=Puas 81-100%=Sangat puas

F. Alat Dan Metode Pengumpulan Data/Informasi

1. Alat Pengumpulan Data

Proses pengambilan data pada studi ini melalui *Link Google Form* dan lembar kuesioner yang akan digunakan untuk pengambilan data primer. Kuesioner tersebut akan disebar ke seluruh pengguna aplikasi *mobile JKN* di Puskesmas Seyegan, kemudian dilakukan pengkategorian dengan model *servqual* dari hasil jawaban responden. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa *Link Google Form* yang berisi sejumlah pertanyaan kuesioner yang setelahnya akan disebar kepada pengguna aplikasi *mobile JKN* yang ada di Puskesmas Seyegan.

Jika data kuesioner sudah terkumpul setelah itu akan dianalisis dan dideskripsikan melalui jawaban dari responden untuk tiap – tiap variable penelitian. *Servqual* merupakan model penelitian yang dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi atau sistem dengan membandingkan antara ekspektasi serta kenyataan pada sistem.

Peneliti mengadopsi kuesioner dari salah satu jurnal dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi *Jkn mobile* Dengan Metode *Servqual* Di Klinik Beringin”. Dalam jurnal tersebut sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan aplikasi statistik yaitu SPSS.

Instrumen pada penelitian ini mengadopsi dari penelitian (Firmana et al., 2023). Pertanyaan dikelompokkan berdasarkan variabel yang dianalisis, terdapat 10 pertanyaan yang mewakili dari setiap variabel yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

Tabel 3. 2 Pertanyaan Penelitian

No	Pertanyaan									Persepsi
1.	1	2	3	5	6	7	8	9		<i>Favorabel</i>
2.			4					10		<i>Unfavorabel</i>

2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, untuk mengumpulkan data menggunakan alat berupa *google form* dan lembar kuesioner yang telah terisi angket atau kuesioner untuk disebar ke pengguna aplikasi *mobile JKN* di Puskesmas Seyegan. Daftar pertanyaan kuesioner mengadopsi dari (Firmana et al., 2023).

Pengukuran dilaksanakan dengan skala *likert* lima tingkat (1-5). Hal ini agar dapat mengetahui sikap responden secara jelas, peneliti tidak memberikan pilihan netral untuk menghindari jawaban yang meragukan dari responden mengenai kesiapannya dalam implementasi rekam medis elektronik. Model skala likert dengan 5 pilihan memiliki rincian sebagai berikut: 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

Tabel 3. 3 Skala Likert

Nilai	Kategori <i>Favourable</i>	Nilai	Kategori <i>Unfavourable</i>
1	Sangat Tidak Setuju	5	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju	4	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju	3	Kurang Setuju
4	Setuju	2	Setuju
5	Sangat Setuju	1	Sangat Setuju

G. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara melihat nilai *pearson correlation* dari sig. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai sig kurang dari 0,05 berarti pernyataan dinyatakan valid dengan tingkat keyakinan 95%.

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik Korelasi *Cronbach's alpha*. *Cronbach's Alpha* dari hasil dari pengujian menunjukkan angka 0,726 yang berarti lebih dari 0,60. Disimpulkan bahwa kuesioner ini reliabel.

H. Metode Pengolahan Dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data pada studi ini menggunakan aplikasi Excel untuk mengelola data dari variabel *Servqual* (*Service quality*) yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi dan disebar kepada responden. Hasil kuesioner selanjutnya dimasukkan ke dalam komputer serta di olah dengan aplikasi SPSS selanjutnya data yang sudah didapatkan akan diperiksa apakah terdapat kesalahan dalam penyajian data.

Pengolahan data merupakan tahap setelah dilakukannya pengumpulan data. Beberapa tahapan meliputi:

- a. *Editing* yaitu langkah untuk mengecek validitas data yang sudah masuk, kelengkapan kuesioner, dan kesesuaian isi jawaban dengan cara memeriksa dan memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan lengkap. Dalam tahap ini, peneliti akan mengecek apakah seluruh pertanyaan telah dijawab oleh responden, tidak ada bagian yang kosong, serta memastikan bahwa jawaban yang diberikan masuk akal dan konsisten. Misalnya, jika responden memilih “tidak pernah menggunakan aplikasi *mobile* JKN” namun kemudian menjawab pertanyaan tentang fitur aplikasi, maka itu merupakan ketidaksesuaian yang harus dikaji kembali.
- b. *Coding* yaitu proses pengelompokan data berdasarkan karakter serta respon tingkat kepuasan misalnya, untuk pertanyaan tingkat kepuasan, jawaban “sangat puas”, “puas”, “cukup puas”, “tidak puas”, dan “sangat tidak puas” akan dikodekan masing-masing menjadi angka seperti 5, 4, 3, 2, dan 1. Selain itu, pengelompokan berdasarkan karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan juga dilakukan pada tahap ini.
- c. *Entry* yaitu tahapan menginput hasil kuesioner berdasarkan kelompok karakter serta dimensi kepuasan ke dalam tabel seperti *Microsoft Excel*, *Google Sheets*, atau SPSS. Data dimasukkan berdasarkan urutan responden dan per item pertanyaan, dan

dikelompokkan menurut dimensi yang diteliti, seperti kepuasan terhadap fitur aplikasi, kemudahan penggunaan, dan lain-lain.

- d. *Cleaning* yaitu melakukan mengecek data yang telah diinput serta melakukan perbaikan data bila ditemukan ketidak tepatan seperti duplikasi responden, angka yang tidak sesuai dengan skala coding, atau isian yang janggal. Jika ditemukan kesalahan, maka dilakukan perbaikan dengan merujuk pada kuesioner asli atau hasil *Google Form*.
- e. *Tabulating* yaitu mengelompokan data supaya mudah disusun dan di hitung ke dalam tabel berdasarkan variabel dan dimensi yang akan diukur atau dirangkum dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, rata-rata, persentase, atau skor kepuasa perbandingan kepuasan berdasarkan kelompok usia (Lapau, 2013).

2. Analisis data

Studi ini menggunakan analisis *Univariat*, analisis ini digunakan untuk mendapat gambaran umum distribusi frekuensi karakteristik responden. Analisis dilakukan dengan aplikasi SPSS untuk mengetahui karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan 5 aspek dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Tabel 3. 4 Perhitungan Hasil Presentase

Kategori penilaian	Skor	Jumlah responden	Total skor (skor x jumlah responden)	Presentase
STS	1	0	0	100%
TS	2	0	0	100%
KS	3	0	0	100%
S	4	0	0	100%
SS	5	0	0	100%
Jumlah		100	1500	100%

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3.4 kategori penilaian STS diberi skor 1, TS skor 2, KS skor 3, S skor 4, dan SS skor 5. Skor masing-

masing kategori dikalikan dengan jumlah responden untuk memperoleh total skor, kemudian dihitung persentasenya.

Tabel 3. 5 Perhitungan Kategori Kepuasan

Indikator dimensi	Jumlah total skor	Jumlah skor ideal	Presentase (total skor x skor ideal x 100%)	Kategori
Pertanyaan	1500	500	3%	5-20%= Tidak puas 21-40%=Kurang puas 41-60%=Cukup puas 61-80%=Puas 81-100%=Sangat puas

Selanjutnya Selanjutnya, peneliti menghitung kategori kepuasan dengan membagi total skor pada Tabel 3.4 dengan skor ideal, skor ideal didapatkan melalui perkalian jumlah skor tertinggi di kali 100%, sehingga diperoleh persentase tingkat kepuasan pada Tabel 3.5.

I. Etika

Penelitian ini telah lulus layak etik No.Skep/212/KEP/V/2025 yang menyatakan bahwa penelitian ini dapat dilaksanakan setelah memenuhi persyaratan.

Adapun prinsip etika yang menjadi landasan pelaksanaan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan secara sukarela tanpa adanya paksaan kepada responden. Saya sebagai peneliti tidak akan memaksa kepada responden jika tidak bersedia mengisi kuesioner saya.
2. *Anonimitas* (tanpa nama)
Identitas responden tidak dicantumkan dalam penelitian ini, didalam penelitian tidak mencantumkan nama asli dari setiap responden, hal ini dilakukan supaya privasi data responden tetap terjaga walaupun mereka ikut dalam penelitian ini supaya responden merasa aman dan nyaman.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Peneliti memastikan bahwa seluruh data dikumpulkan melalui responden yang sudah mengisi akan dijaga rahasiannya, termasuk saat digunakan didalam forum ilmiah maupun dalam proses penyusunan instrumen baru. Informasi yang disampaikan hanya berupa data yang diperoleh, tanpa mencantumkan identitas asli dari responden.

J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Tahap persiapan

Persiapan diawali dengan pengajuan judul kepada dosen pembimbing judul yang diambil "Tingkat Kepuasan Penggunaan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Seyegan". setelah judul disetujui dosen pembimbing, peneliti melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Seyegan pada bulan Februari 2025 guna memastikan ketersediaan data untuk mendukung penelitian. Tahap ini juga mencakup proses pengumpulan referensi dri jurnal ilmiah. Setelah informasi terkumpul, peneliti menyusun proposal awal yang mencakup latar belakang masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian, kerangka teori, dan konsep penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

Pelaksanaan pada tahap ini peneliti mulai mengumpulkan data dari kuesioner yang disebar ke pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Seyegan. Data yang dikumpulkan meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, serta pernyataan setuju dari setiap responden. setelah data diperoleh dilakukan proses pengolahan menggunakan *Microsoft Excel* dengan melakukan tabulasi data, *cleaning* data, dan melakukan coding. Setelah itu data tersebut dipindahkan ke aplikasi SPSS untuk melihat rata-rata.

3. Penyusunan laporan penelitian

Pelaksanaan karya tulis ilmiah mencakup proses analisis data dan penyusunan hasil penelitian. Peneliti melakukan analisis univariat untuk

mendeskripsikan masing-masing parameter, serta menyusun interpretasi hasil perhitungan dalam bentuk narasi deskripsi kuantitatif. Hasil penelitian kemudian disusun dalam bab hasil dan pembahasan serta dilengkapi Kesimpulan dan saran yang relevan. Setelah seluruh karya ilmiah selesai, peneliti mengikuti seminar hasil sebagai bagian dari rangkaian akademik, dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti juga memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA