

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan apa yang sedang terjadi pada saat penelitian sehingga penelitian ini dapat memperoleh informasi tentang keadaan saat ini (Ajat, 2018). Dalam penelitian ini ingin mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai strategi meminimalisir antrian peserta di BPJS Kesehatan Blitar.

#### **3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah totalitas objek penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Santoso & Madiistriyanto, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar yang sedang menunggu antrian. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Kota Blitar, rata-rata peserta yang berkunjung ke BPJS Kesehatan adalah sebanyak 754 orang selama satu bulan pada bulan Oktober tahun 2022.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti (Santoso & Madiistriyanto, 2021). Sampel dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar yang sudah

menginstall aplikasi Mobile JKN yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Batas Kesalahan (10%)

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

$$n = \frac{754}{1 + 754 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{754}{1 + 754 (0,01)}$$

$$n = \frac{754}{1 + 7,54}$$

$$n = \frac{754}{8,54}$$

$$n = 88,29$$

$$n = 88$$

Jadi, berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin di atas dengan batas kesalahan 10%, didapatkan ukuran sampel penelitian sebanyak 88 peserta.

### 3.2.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini pemilihan sampel dilakukan dengan metode Non-Probability dengan teknik accidental sampling, dimana penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka dapat digunakan sebagai sampel (responden). Peneliti juga menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam mengambil sampel.

Kriteria inklusi:

1. Peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar yang sedang menunggu antrian
2. Berusia 18-59 tahun dan memiliki handphone android
3. Peserta yang sudah menginstall aplikasi Mobile JKN
4. Peserta mampu membaca dan menulis
5. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

Kriteria eksklusi:

1. Peserta berkebutuhan khusus (Tuna netra, tuna wicara, tuna rungu, dan tuna daksa)
2. Peserta yang tidak memiliki BPJS Kesehatan

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai atribut atau karakteristik secara individu atau organisasi yang bisa diukur atau diobservasi. Dalam penelitian ini menggunakan 1 variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*)

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi faktor penyebab yang dapat mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*). Namun, variabel bebas juga dapat berdiri sendiri tanpa dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu Mobile JKN yang terdiri atas komponen pengukuran Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality), dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

### 3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang dapat diamati dari sesuatu yang telah didefinisikan tersebut (Nursalam, 2017). Untuk menghindari perbedaan persepsi maka perlu disusun definisi operasional. Definisi operasional dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
<b>Variabel Bebas : Aplikasi Mobile JKN</b>						
1.	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	Mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi baik dari segi hardware maupun	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor: Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1 Total skor dibuat presentase	Ordinal

		dari segi software.			<p>untuk menentukan efektivitas</p> <p>1% - 25% = Tidak Efektif</p> <p>26% - 50% = Kurang Efektif</p> <p>51% - 75% = Efektif</p> <p>76% - 100% = Sangat Efektif</p>	
2.	<p>Kualitas Informasi</p> <p><i>(Information Quality)</i></p>	<p>Menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi ketersediaan/kelengkapan informasi (completeness), kemudahan pemahaman</p>	<p>Kuesioner dengan pengukuran skala likert</p>	<p>Wawancara</p>	<p>Dengan skor</p> <p>Sangat Setuju = 4</p> <p>Setuju = 3</p> <p>Tidak Setuju = 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Total skor dibuat presentase untuk menentukan efektivitas</p> <p>1% - 25% = Tidak Efektif</p> <p>26% - 50% = Kurang Efektif</p>	Ordinal

		(ease of understanding), penyajian informasi (format), relevansi kebutuhan (relevance) dan keakurasian informasi (accurate).			51% - 75% = Efektif 76% - 100% = Sangat Efektif	
3.	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukur kualitas layanan meliputi jaminan sistem	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1 Total skor dibuat presentase untuk menentukan efektivitas 1% - 25% = Tidak Efektif	Ordinal

		(assurance), empati (empathy), dan waktu respons layanan.			26% - 50% = Kurang Efektif 51% - 75% = Efektif 76% - 100% = Sangat Efektif	
4.	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Pengukur kepuasan pengguna adalah efisiensi (efficiency), efektivitas (effectiveness) dan kepuasan menyeluruh (overall satisfaction)	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Wawancara	Dengan skor Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1 Total skor dibuat presentase untuk menentukan efektivitas 1% - 25% = Tidak Efektif 26% - 50% = Kurang Efektif 51% - 75% = Efektif	Ordinal

					76% - 100% = Sangat Efektif	
--	--	--	--	--	-----------------------------	--

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk mengukur variabel yang akan diteliti dimana sebelumnya variabel tersebut telah ditentukan oleh peneliti (Zakariah., 2020). Dalam penelitian ini alat ukur atau instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang diadopsi dari penelitian Lisa Mila Sari, Sri Hartini, Fredi Andria dengan judul *Efektivitas Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor*

Penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Zakariah, 2020) yang nantinya dapat menggunakan *scoring*/nilai berbutir dari jawaban berkisar antara:

Untuk kuisisioner komponen pengukuran aplikasi Mobile JKN

- a. Tidak Setuju = 1
- b. Kurang Setuju = 2
- c. Setuju = 3
- d. Sangat Setuju = 4

Setelah mendapatkan hasil total skor setiap aspek, maka kemudian akan dikelompokkan pengukuran efektivitasnya dengan perhitungan presentase sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Kategori}$$

$$Interval = \frac{100 - 1}{4}$$

$$Interval = \frac{99}{4}$$

$$Interval = 24,75$$

$$Interval = 25$$

Kategori efektivitas dibagi menjadi 4, yaitu:

1% - 25% = Tidak Efektif

26% - 50% = Kurang Efektif

51% - 75% = Efektif

76% - 100% = Sangat Efektif

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

#### 3.6.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini didapatkan dari hasil perhitungan efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN.

#### 3.6.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder

1. Data primer ini merupakan data asli yang dikumpulkan langsung dari lahan penelitian yang dilakukan oleh peneliti (Masturoh & Anggita, 2018). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan yang berisi pertanyaan – pertanyaan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN.
3. Data sekunder ini merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang ada seperti jurnal, lembaga, dan laporan yang lainnya (Masturoh & Anggita, 2018). Data sekunder disini merupakan data peserta yang

datang ke BPJS sebagai informasi untuk populasi dan sampel yang didapat dari laporan peserta di BPJS Kesehatan Kota Blitar.

### 3.6.3 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan metode wawancara dan pengisian kuesioner yang ditujukan untuk mengetahui seberapa efektivitasnya penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai strategi meminimalisir antrian peserta di BPJS Kota Blitar.

## 3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 3.7.1 Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kota Blitar yang beralamat di Jl. Kalimantan No.102, Karangtengah, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66137

### 3.7.2 Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023.

## 3.8 Tehnik Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada setiap variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti memiliki satu variabel yaitu variabel *independent* Aplikasi Mobile JKN yang terdiri dari aspek Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information*

*Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

### **3.9 Penyajian Data**

Pada peneliiian ini, data disajikan menggunakan narasi dan tabel hasil dari perhitungan kuisoner.