

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk menghasilkan Gambaran Kepuasan Peserta JKN terhadap Aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Bondowoso. Menurut (Amarala, Supardi and Harisudin, 2019) Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang ditujukan untuk membuat suatu gambaran, deskripsi atau lukisan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau lampau, secara sistematis, faktual dan akurat.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta JKN yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Bondowoso yakni sebanyak 31.580 peserta.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dipunyai oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016), sampel dalam penelitian ini adalah Peserta JKN di Kabupaten Bondowoso yang memiliki Aplikasi *Mobile* JKN. Menurut (Sugiyono, 2013) untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d^2 : Nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan atau tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (10%)

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah $\frac{3.5}{3.5 \cdot (0.1)^2 + 1} = 99,68$

Jadi, Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi yang diinginkan peneliti, maka sebelum pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Notoatmodjo, 2018). Peneliti telah menentukan kriteria untuk sampel yang akan diteliti, meliputi:

a. Kriteria Inklusi

1. Peserta JKN yang datang ke BPJS Kesehatan Bondowoso berusia 15 – 54 tahun
2. Peserta JKN yang sudah mendownload aplikasi *Mobile JKN*
3. Peserta mampu mengoperasikan *smartphone*

b. Kriteria Eksklusi

1. Peserta yang tidak memiliki aplikasi *Mobile JKN*
2. Peserta berusia 15 tahun kebawah dan 54 tahun keatas

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive sampling yaitu salah satu teknik sampling non random sampling, yakni peneliti menentukan pengambilan sampel berupa penetapan ciri-ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga mendapatkan jawaban dari permasalahan tersebut.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut maupun sifat atau suatu nilai dari orang, objek maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta JKN, adapun sub variabelnya meliputi :

1. *Usability* (Kualitas Pengguna)
2. *Information quality* (Kualitas Informasi)
3. *Service interaction quality* (Kualitas interaksi layanan).

3.4 Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan definisi yang membatasi suatu ruang lingkup ataupun pengertian variabel variabel yang diamati peneliti (Notoatmodjo, 2005). Definisi operasional dan skala pengukuran dari variabel-variabel yang diteliti diuraikan untuk memberi pemahaman yang sama tentang pengertian variabel yang akan diteliti.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
1	<i>Usability</i> (kualitas pengguna)	Dilihat dari kemudahan pengguna, daya tarik aplikasi, antar muka yang menyenangkan serta memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (Mulyanto, 2021)	Kuesioner	Ordinal	1. Puas 2. Tidak Puas Skoring penentuan output: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP).

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
					skor maksimal 32, skor minimal 8, rentang sehingga $32-8 = 24$ karena kelas hanya 2 jadi $24/2$ sehingga 12. tidak puas 8-19 puas 20-32
2	<i>Information quality</i> (Kualitas Informasi)	Dilihat dari informasi yang akurat, andal dan terkini, informasi yang sesuai tanggal dan topik yang diinginkan pengguna dan informasi sederhana yang mudah dipahami dan disajikan ke dalam desain yang tepat (Yanis, 2017)	Kuesioner	Ordinal	1. Puas 2. Tidak Puas Skoring penentuan output: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP)

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
	<i>Service interaction quality</i> (kualitas interaksi layanan)	Dilihat dari kepercayaan pengguna saat memberikan data pribadi, dan menyampaikan rasa aman (Yanis, 2017)	Kuesioner	Ordinal	<p>1. Puas</p> <p>2. Tidak Puas</p> <p>Skoring penentuan output:</p> <p>4 = Sangat Puas (SP)</p> <p>3 = Puas (P)</p> <p>2 = Tidak Puas (TP)</p> <p>1 = Sangat Tidak Puas (STP).</p> <p>Skor maksimal 20, skor minimal 5, rentang $20-5 = 15$</p> <p>Karena kelas hanya 2 jadi $15/2$ sehingga 7</p> <p>Tidak puas 5-11</p> <p>Puas 12-20</p>

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, pengguna *Mobile JKN* akan diberikan kuesioner dari peneliti untuk mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN berdasarkan metode *WebQual* yaitu kualitas pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

3.6 Metode Pengumpulan Data

3. Data Primer

Data primer merupakan materi atau kumpulan fakta yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti saat penelitian berlangsung. Data yang diambil berdasarkan kuesioner secara *offline* menggunakan lembar kuesioner yang diberikan kepada responden dengan jumlah 100 sampel.

4. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari pihak BPJS Kabupaten Bondowoso berupa data jumlah peserta JKN yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di BPJS Kesehatan Bondowoso yang beralamat di Jalan Hos Cokroaminoto RW:06, Gudangmas, Kademangan, Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, dan penelitian akan dilakukan pada bulan Desember 2022 – Januari 2023.

3.8 Analisa dan Penyajian Data

Analisa data dilakukan untuk mendeskripsikan, menghubungkan dan menginterpretasikan suatu data penelitian (Notoatmodjo, 2018). Jenis analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat (analisis deskriptif), tujuan dari analisa univariat yaitu untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakter dari masing masing variabel.

Berikut tahap tahap analisa data yang dilakukan :

1. Memeriksa data (*editing*)

Hasil survei yang telah dikumpulkan di edit terlebih dulu, peneliti akan memeriksa kembali kuesioner, apakah kuesioner telah diisi dengan sesuai dan lengkap oleh responden.

2. Memberi tanda (*coding*)

Setelah semua hasil kuesioner di edit , langkah selanjutnya adalah coding yakni mengubah data yang berupa kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan agar mempermudah analisa data.

3. Memberi penilaian (*skoring*)

Pemberian nilai dilakukan untuk mengetahui skor kepuasan dengan cara merecode terlebih dahulu setiap hasil jawaban dari responden.

4. Tabulasi data

Tabulasi yaitu membuat tabel-tabel data yang diisi dengan hasil kuesioner mulai dari identitas responden hingga hasil jawaban responden. Tabulasi direkap menggunakan software pengolah data.

3.9 Etika Penelitian

Menurut Silviana dalam (Zainuka, 2022) Etika adalah aturan yang dipegang peneliti untuk melakukan riset, oleh karena itu peneliti harus paham tentang etika ini sebelum melakukan penelitian. Berikut merupakan etika peneliti dalam penelitian :

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti sebelum melakukan penelitian di Kantor BPJS Kesehatan Bondowoso meminta izin untuk mengambil data penelitian kepada Kepala BPJS Kesehatan Bondowoso, karena perizinan penelitian akan berkaitan dengan peserta JKN sehingga perizinan yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menghormati BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program jaminan sosial kesehatan terhadap peserta JKN.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Peneliti dalam melaksanakan proses penelitian menginformasikan bahwa dalam pengisian kuesioner penelitian hanya bertujuan untuk kepentingan pendidikan. Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas responden baik nama, pekerja, umur dan jenis kelamin sehingga peneliti dapat menggunakan koding agar peneliti dapat memperhatikan privasi responden.

3. Menghormati Keadilan dan Inklusivitas (*Respect for justice and inclusiveness*)

Peneliti dalam menerima jawaban yang sudah diberikan oleh responden bersikap adil dengan hasil jawaban responden. Karena suatu pendapat responden yang telah menerima pelayanan administratif tidak bisa disamakan dengan pendapat responden lain.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Dalam proses penelitian, peneliti mempertimbangkan dampak yang dapat merugikan responden sehingga informasi yang didapat melalui kuesioner baik identitas maupun jawaban responden akan disimpan sebagai hasil data penelitian yang bermanfaat untuk pengembangan informasi penelitian dan kepentingan pendidikan.