

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian deskriptif ialah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi (Sujana dan Ibrahim, 1989:65) (Soendari, 2012).

Metode deskriptif ini digunakan untuk membuat gambaran mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS KC Malang Terhadap Aplikasi *Mobile JKN*.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan akumulasi keseluruhan jumlah atas suatu objek atau subjek dijadikan acuan tanpa perlu meneliti individu-individu dengan keterbatasan waktu yang dimiliki. Menurut Sugiyono, (2016) populasi merupakan suatu objek/subyek yang menjadi wilayah generasi dengan ciri-ciri mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS Kesehatan KC Malang yang sudah mendownload dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Diperoleh data peserta sebanyak 105.296 peserta perbulan Mei 2022.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan Sebagian kecil dari populasi yang diambil berdasarkan karakteristik dan prosedur tertentu yang dapat mewakili populasi. Sugiyono, (2016) menjelaskan bahwa sampel yaitu salah satu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi karena luasnya suatu populasi.

Dalam penelitian ini memiliki sejumlah populasi yang begitu luas yaitu seluruh peserta BPJS KC Malang yang telah mengunduh dan menggunakan *Mobile JKN* diperoleh data peserta sebanyak 105.296 peserta perbulan Mei 2022. Menurut Sugiyono (2013) untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = error tingkat kesalahan toleransi

$$n = \frac{105.296}{1+ 105.296 (10\%)^2} = \frac{105.296}{1+ 105.296 (0,01)} = \frac{105.296}{1.053,93} = 99,9$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin di atas, maka sampel yang digunakan sebanyak 100 responden (hasil pembulatan dari perhitungan di atas).

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sugiyono (2001:57)

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variable	Definisi Operasional	Cara Ukur	Skala	Indikator	Penilaian
<i>Reability</i> (Keandala)	Keandalan disini berkaitan dengan ketersediaan situs dan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.	Kuesioner	Ordinal	<p>Penilaian kepuasan peserta terhadap <i>reability</i> :</p> <p>a. pelayanan fitur-fitur yang diberikan pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan peserta.</p> <p>b. Kejelasan informasi yang ada pada aplikasi yang mudah dipahami oleh peserta.</p>	<p>Penilaian reability :</p> <p>Sangat Tidak Puas = 1</p> <p>Tidak Puas = 2</p> <p>Kurang Puas = 3</p> <p>Puas = 4</p> <p>Sangat Puas = 5</p> <p>Nilai Maksimum $20 \times 5 = 100$</p> <p>Nilai Minimum $4 \times 5 = 20$</p> <p>Range : nilai maksimum-nilai minimum = $100 - 20 = 80$</p> <p>Perhitungan : Interval = Range : Kategori = $80 : 5 = 16$</p> <p>Jadi didapatkan penilainnya yaitu :</p> <p>- Sangat Tidak Puas = 20-36</p> <p>- Tidak Puas = 37-52</p>

					<p>- Kurang Puas = 53-68</p> <p>- Puas = 69-84</p> <p>- Sangat Puas = 85-100</p> <p>(Septiyani, 2019)</p>
<p><i>Responsive ness</i> (Ketanggapan)</p>	<p>Ketanggapan yang dimaksud dapat mengukur kecepatan respon dalam pemberian informasi kepada pelanggan Ketika ada permasalahan atau keluhan.</p>	<p>Kuesioner</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Penilaian kepuasan peserta terhadap <i>responsiveness</i> :</p> <p>a. Ketanggapan aplikasi saat awal registrasi</p> <p>b. Ketanggapan aplikasi dalam menyelesaikan keluhan peserta secara cepat dan tepat.</p>	<p>Penilaian <i>responsiveness</i> :</p> <p>Sangat Tidak Puas = 1</p> <p>Tidak Puas = 2</p> <p>Kurang Puas = 3</p> <p>Puas = 4</p> <p>Sangat Puas = 5</p> <p>Nilai Maksimum $20 \times 5 = 100$</p> <p>Nilai Minimum $4 \times 5 = 20$</p> <p>Range : nilai maksimum-nilai minimum = $100 - 20 = 80$</p> <p>Perhitungan : Interval = Range : Kategori = $80 : 5 = 16$</p> <p>Jadi didapatkan penilainnya yaitu :</p> <p>- Sangat Tidak Puas = 20-36</p>

					<p>- Tidak Puas = 37-52</p> <p>- Kurang Puas = 53-68</p> <p>- Puas = 69-84</p> <p>- Sangat Puas = 85-100</p> <p>(Septiyani, 2019)</p>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Dalam jaminan ini berkaitan dengan data pribadi seseorang yang tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan keamanan informasi.	Kuesioner	Ordinal	<p>Penilaian kepuasan peserta terhadap <i>assurance</i> :</p> <p>a. Keamanan data peserta saat menggunakan aplikasi terjaga</p> <p>b. Adanya fitur-fitur di dalam aplikasi yang diciptakan sesuai kebutuhan peserta</p>	<p>Penilaian <i>assurance</i> :</p> <p>Sangat Tidak Puas = 1</p> <p>Tidak Puas = 2</p> <p>Kurang Puas = 3</p> <p>Puas = 4</p> <p>Sangat Puas = 5</p> <p>Nilai Maksimum $20 \times 5 = 100$</p> <p>Nilai Minimum $4 \times 5 = 20$</p> <p>Range : nilai maksimum-nilai minimum = $100 - 20 = 80$</p> <p>Perhitungan : Interval = Range : Kategori = $80 : 5 = 16$</p> <p>Jadi didapatkan penilainya yaitu :</p>

					<p>- Sangat Tidak Puas = 20-36</p> <p>- Tidak Puas = 37-52</p> <p>- Kurang Puas = 53-68</p> <p>- Puas = 69-84</p> <p>- Sangat Puas = 85-100</p> <p>(Septiyani, 2019)</p>
<i>Empathy</i> (Empati)	Dimana dapat dilihat kemampuan penyedia jasa untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.	Kuesioner	Ordinal	<p>Penilaian kepuasan peserta terhadap <i>empathy</i> :</p> <p>a. Keramahan aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada peserta</p> <p>b. Bahasa yang digunakan dalam aplikasi dapat dipahami oleh peserta</p>	<p>Penilaian <i>empathy</i> :</p> <p>Sangat Tidak Puas = 1</p> <p>Tidak Puas = 2</p> <p>Kurang Puas = 3</p> <p>Puas = 4</p> <p>Sangat Puas = 5</p> <p>Nilai Maksimum $20 \times 5 = 100$</p> <p>Nilai Minimum $4 \times 5 = 20$</p> <p>Range : nilai maksimum-nilai minimum = $100 - 20 = 80$</p> <p>Perhitungan : Interval = Range : Kategori = $80 : 5 = 16$</p>

					<p>Jadi didapatkan penilainnya yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat Tidak Puas = 20-36 - Tidak Puas = 37-52 - Kurang Puas = 53-68 - Puas = 69-84 - Sangat Puas = 85-100 <p>(Septiyani, 2019)</p>
<i>Tangibles</i> (Bentuk Fisik)	<p>Dapat dilihat dari bukti nyata kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Tangibles ini akan memberikan image kepada penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi</p>	Kuesioner	Ordinal	<p>Penilaian kepuasan peserta terhadap <i>tangibles</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penampilan atau desain aplikasi b. Kestabilan aplikasi saat digunakan 	<p>Penilaian <i>tangibles</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sangat Tidak Puas = 1 Tidak Puas = 2 Kurang Puas = 3 Puas = 4 Sangat Puas = 5 <p>Nilai Maksimum $20 \times 5 = 100$ Nilai Minimum $4 \times 5 = 20$ Range : nilai maksimum-nilai minimum = $100 - 20 = 80$ Perhitungan :</p>

	kualitas pelayanan.				Interval = Range : Kategori = 80 : 5 = 16 Jadi didapatkan penilainnya yaitu : - Sangat Tidak Puas = 20-36 - Tidak Puas = 37-52 - Kurang Puas = 53-68 - Puas = 69-84 - Sangat Puas = 85-100 (Septiyani, 2019)
--	---------------------	--	--	--	---

Adapun skala yang digunakan untuk mengukur sub variable-variabel *independen* dan *variable dependen* tersebut yaitu dengan menggunakan skala Likert (1-4). Menurut Sugiyono, (2014) Skala *Likert* merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan pendapat dan persepsi terhadap subyek, objek, atau kejadian tertentu. Skala *Likert* pada umumnya terdapat tiga alternatif model, yaitu model tiga pilihan (skala tiga), model empat pilihan (skala empat), model skala lima (skala lima).

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah lima pilihan karena untuk menghindari jawaban yang tidak pasti/ragu-ragu. Adapun kriteria penilainnya tertera pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan skala likert

Keterangan	Nilai
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Kurang Puas (KP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dimana pengguna atau responden diberikan kuesioner untuk diisi. Sumber kuesioner yang digunakan berasal dari penelitian Ade Fird'a Strinaricwari, 2021 "Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak".

Kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan *Mobile JKN* berdasarkan *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik) Menurut Parasuraman (1998), pada peserta BPJS KC Malang dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data kuesioner. Dimana penyebaran kuesioner 50% menggunakan *Gform* dan 50% menggunakan kertas. Prosedur pengumpulan data dari peserta yang sudah mendownload dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan KC Malang pada bulan Januari 2023 - Februari 2023.

3.7 Analisis Data

Analisis data adalah proses dimana data yang masih acak dan mentah diolah menjadi suatu informasi yang jelas (Salma, 2021). Analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis bivariat (analisis

deskriptif). Analisis univariat ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik variable penelitian (Notoatmodjo, 2010).

3.8 Pengumpulan dan Penyajian Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner melalui survei untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk menghitung nilai dan analisis data, maka dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dan setiap jawaban diberi skor masing-masing. Kuesioner tertutup ini berguna untuk mendapatkan data dan akan diproses.

3.9 Etika Penelitian

Etika memiliki peran sebagai Batasan untuk peneliti agar tidak keluar dari batasan yang ada. *Convention Scientific Research* mengemukakan bahwa perlu memperhatikan masalah tentang etika dalam melakukan penelitian yang melibatkan subjek manusia. Dikarenakan hal ini menyangkut masalah tata aturan dan nilai bagi peneliti maupun yang diteliti agar tidak menimbulkan benturan antar nilai yang dianut oleh kedua belah pihak atau untuk menghindari eksploitasi dan manipulasi yang dapat menimbulkan merugikan bagi salah satu pihak.

Menurut (Hidayat, 2016) Etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Lembar Persetujuan (*Informed consent*) Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Anonimitas Untuk menjaga kerahasiaan penulis tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan) *Confidentiality* yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

4. Sukarela Bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari penulis kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti