BAB 3
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya mengggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk mengji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan deskriptif yaitu metode yang digunaan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu penelitian tetapi tidak digunaan untuk membuat kesimpulan secara lebih luas.

Metode penelitian deskriptif yang digunakan bertujuan memberikan gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan memperoleh informasi tentang hal tersebut sehinggan ditemukan kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Variabel dalam penelitian ini yaitu efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN, dengan sub variabel sebagai berikut :

1) Kualitas Sistem (System Quality)
2) Kualitas Informasi (Information Quality)
3) Kualitas Layanan (Service Quality)
4) Kepuasan pengguna (User Satisfaction)
5) Manfaat-manfaat bersih (Net Benefits)

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Indikator	Penilaian
Efektivitas pengguna-an aplikasi Mobile JKN oleh peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar	1) Kualitas Sistem (System Quality)	Dilihat dari kualitas dan kinerja sistem yang menyediakan informasi yang dibutuhan peserta	Kuesioner	1. Sistem mudah digunakan 2. Waktu respon yang cepat 3. Dapat berfungsi dengan baik 4. Kenyama nan akses 5. Dapat diandal-kan	Penilaian : 1) Sangat Setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak Setuju = 2 4) Sangat Tidak Setuju = 1 Nilai Maksimal : 5 x 4 = 20 Nilai Minimal : 5x1 = 5 Range 5-20 dikategorikan menjadi : 1) Tidak Berkualitas, jika hasil 5-12 2) Berkualitas, jika hasil 13-20

	2) Kualitas Informa-si (Infor-mation Quality)	Dilihat dari ketersediaan informasi pada aplikasi Mobile JKN yang mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Kuesioner	1. Informasi yang ter-sedia pada Mobile JKN lengkap 2. Informasi yang disediaka n akurat dan dapat di-percaya 3. Informasi yang di-sediakan relevan sesuai kebutuhan 4. Informasi yang disedia-kan jelas dan mudah dipahami	Penilaian : 1) Sangat Setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak Setuju = 2 4) Sangat Tidak Setuju = 1 Nilai Maksimal : 5 x 4 = 20 Nilai Minimal : 5x1 = 5 Range 5-20 dikategorikan menjadi : 1) Tidak Berkualitas jika hasil 5-12 2) Berkualitas, jika hasil 13-20
	3) Kualitas Layanan (Service Quality)	Dilihat dari kemudahan dalam mengakses data, dan	Kuesioner	1. Keamana n pengguna terjamin 2. Kebutuha	Penilaian : 1) Sangat Setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak

		kecepatan akses		n pengguna dapat terselesai-kan dengan cepat	Setuju = 2 4) Sangat Tidak Setuju = 1 Nilai Maksimal : 3x4 = 12 Nilai Minimal : 3x1 = 3 Range 3-12 dikategorikan menjadi : 1) Tidak Berkualitas, jika hasil 3-7 2) Berkualitas, jika hasil 8-12
	4)Kepuasan Penggun a (User Satis-faction)	Dilihat dari rasa puas karena kebutuhan pengguna telah terpenuhi setelah menggunaka n aplikasi Mobile JKN	Kuesioner	1. Puas terhadap aplikasi Mobile JKN	Penilaian : 1) Sangat Setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak Setuju = 2 4) Sangat Tidak Setuju = 1 Nilai

					Maksimal : 3x4 = 12 Nilai Minimal: 3x1 = 3 Range 3-12 dikategorikan menjadi : 1) Tidak Puas jika hasil 3-7 2) Puas, jika hasil 8-12
	5) Manfaat-manfaat Bersih (Net Bemefits)	Hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh pengguna dan organisasi setelah menerapkan sistem informasi	Kuesioner	1. Dapat menghemat waktu 2. Dapat menghemat biaya	Penilaian : 1) Sangat Setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak Setuju = 2 4) Sangat Tidak Setuju = 1 Nilai Maksimal : 3x4 = 12 Nilai Minimal: 3x1 = 3 Range 3-12 dikategorikan menjadi : 1) Tidak

					Bermanfaat jika hasil 3-7 2) Bermanfaat jika hasil 8-12

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan dari orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang diteliti oleh peneliti untuk mendapatkan sebuah kesimpulan. Pada penelitian ini, populasi yang diteliti yaitu peserta JKN di Kabupaten Blitar. Dari hasil survey yang telah dilakukan oleh penulis terdapat 8.077 peserta yang terdaftar JKN di kabupaten Blitar pada bulan September - Oktober 2023.

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) dalam (Imron, 2019) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dari penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu :

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

$$n = \frac{8.077}{\mathbf{1+(8.077\ x\ 0,01)}} = 98.77$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presisi (10%)

Jadi, jumlah sampel yang ada pada penelitian ini yaitu sebanyak 99 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik purpossive sampling, dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu.

Kriteria Inkluksi:

1) Peserta yang berusia 20-50 tahun
2) Peserta yang telah terdaftar JKN selama 1 tahun
3) Peserta yang memiliki dan dapat mengoperasikan handphone android
4) Peserta yang membawa handphone android dan memiliki kuota internet untuk mengakses aplikasi Mobile JKN
5) Peserta yang sudah pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN
6) Bisa baca dan tulis

Kriteria Ekslusi :

1) Peserta yang berusia < 20 tahun dan > 50 tahun
2) Peserta yang terdaftar JKN kurang dari 1 tahun
3) Peserta yang tidak memiliki dan tidak dapat mengoperasikan handphone android
4) Peserta yang membawa handphone android namun tidak memiliki kuota internet untuk mengakses aplikasi Mobile JKN
5) Peserta yang belum pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN
6) Peserta yang tidak bisa baca tulis

3.5 Instrumen Penelitian

Statistik merupakan alat untuk mengukur informasi atau melakukan pengukuran. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner untuk mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar berdasarkan kualitas informasi (information quality), kualitas sistem (system quality), kualitas layanan (service quality), kepuasaan pengguna (user satisfaction), manfaat – manfaat bersih (net benefits). Kuesioner tersebut terdiri dari 19 pernyataan yang disertai dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

1) Sangat Setuju bernilai 4
2) Setuju bernilai 3
3) Tidak Setuju bernilai 2
4) Sangat Tidak Setuju bernilai 1

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Data primer didapatkan oleh peneliti dari responen yang memberikan jawaban pada kuesioner yang berisikan 19 pernyataan terkait penggunaan fitur Mobile JKN. Untuk langkah-langkah pengumpulan datanya adalah sebagai berikut :

1) Persiapan

   Proses pengumpulan data diawali dengan persiapan menyiapkan kuesioner dan lembar inform consent yang akan diberikan kepada peserta JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar.

2) Pelaksanaan

   Peneliti melakukan kegiatan penelitian dengan memberikan lembar inform consent terlebih dahulu kepada responden dan mengarahkan untuk pengisiannya. Setelah itu peneliti akan memberikan lembar kuesioner terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada responden. Kemudian melakukan pengolahan data.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data (berupa jumlah peserta JKN yang berkunjung ke BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar) yang didapatkan oleh peneliti dari pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar.

3.7 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

3.7.1 Lokasi

Lokasi yang digunakan untuk penelitian ini yaitu di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar dengan alamat di Jl. Raya Tlogo, Kecamatan Kanigoro, Kabupaten Blitar, Jawa Timur.

3.7.2 Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan pada 23 - 29 Januari 2024

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan karakteristik responden, melakukan tabulasi data berdasarkan jawaban kuesioner dari seluruh responden, dan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisa data yang digunakan pada penelitian ini yaitu secara analisa data deskriptif berdasarkan hasil kuesioner terkait efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN yang diberikan kepada responden yang mencakup indikator kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), kepuasan pengguna (user satisfaction), manfaat-manfaat bersih (net benefits). Analisis hasil kuesioner disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

3.9 Teknik Pengolahan Data

1) Editing dan pemeriksaan

   Yaitu tahapan dimana data yang terkumpul dari kuesioner diperiksa kelengkapannya, jika ada yang belum lengkap maka dilakukan pengumpulan data ulang.

2) Coding

   Memberikan kode pada lembar kuesioner dimana setiap jawaban pada kuesioner memiliki skor dengan menggunakan skala nominal dan dalam bentuk tabel.

3) Entry data dan tabulasi

   Yaitu kegiatan untuk memasukkan data ke dalam kolom yang sesuai dengan jawaban setiap kuesioner.

3.10 Penyajian Data

Penyajian data merupakan pemaparan hasil pengolahan data dan bertujuan untuk mempermudah memahami hasil penelitian sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan. Penyajian data pada penelitian ini yaitu dalam bentuk narasi dan tabel distribusi frekuensi.

3.11 Etika penelitian

Setiap penelitian tentu memerlukan adanya etika penelitian. Etika penelitian perlu pedoman etis dan norma yang mengikuti perubahan dinamis pada masyarakat (Handayani, 2018). Prinsip dasar etika penelitian :

1) Menghormati atau menghargai subjek (Respect for person)

   Prinsip penghormatan terhadap harkat martabat manusia sebagai pribadi (personal) yang memiliki kebebasan berkehendak atau memilih dan sekaligus bertanggung jawab secara pribai terhadap keputusannya sendiri. Pada prinsip ini, peneliti menyiapkan lembar persetujuan (Informed Consent) dengan unsur kebebasan menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk bersedia atau tidak berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.

2) Manfaat (Beneficience)

   Berkaitan dengan kewajiban membantu orang lain dengan mengupayakan manfaat maksimal dengan kerugian minimal. Diharapkan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat bermanfaat bagi responden dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN agar dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan secara efisien.

3) Tidak membahayakan subjek penelitian (Non Maleficence)

   Peneliti menjaga kerahasiaan dari subjek yang menjadi responden untuk diteliti dengan mencantumkan data pribadi yang dengan inisial namanya pada lampiran tugas akhir.

4) Keadilan (Justice)

   Merupakan prinsip yang mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang yang sama dan dengan moral yang benar.