

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam jurnal Rofiq F. Akbar, 2018 Creswell menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian pendidikan dimana peneliti memutuskan apa yang akan diteliti, dimulai dari menyusun pertanyaan spesifik, membatasi pertanyaan, mengumpulkan data terukur dari partisipan, menganalisis angka-angka dengan menggunakan statistik, melakukan penyelidikan yang tidak memihak, dengan cara yang obyektif. Sedangkan menurut Sukmadinata, 2015 dalam jurnal (Nafsi & Trisnawati, 2021) Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasari oleh filsafat positivisme, berfokus pada fakta objektif yang telah diselidiki dengan cara kuantitatif. Selanjutnya yang dimaksud dengan pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk menganalisis serta memastikan suatu kondisi maupun keadaan yang hasilnya nanti akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2013). Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif pada penelitian ini, diharapkan peneliti mampu memperoleh informasi dan memberikan gambaran mengenai tingkat efektifitas peserta jaminan kesehatan nasional terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Jombang.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Menurut Silaen, 2018. Variabel penelitian merupakan sebuah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai atau mempunyai nilai yang bervariasi, yakni suatu sifat, karakteristik atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu untuk dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda-beda atau bervariasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi, baik dari segi hardware maupun dari segi software. Indikator pengukuran kualitas sistem antara lain adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security*).

### 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi ketersediaan/kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), penyajian informasi (*format*), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan keakurasian informasi (*accurate*).

### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pengguna sistem informasi mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Variabel ini 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 (*assurance*), empati (*empathy*), dan waktu respon layanan (*responsiveness*).

### 4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukur kepuasan pengguna adalah efisiensi (*efficiency*), efektifitas (*effectiveness*), dan kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*).

## 5. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Variabel pengukur manfaat-manfaat bersih adalah peningkatan kinerja, efisiensi dan efektifitas, dan produktifitas.

### 3.3 Definisi Operasional

Menurut Setiadi, 2013 Definisi Operasional merupakan penjelasan atas semua variabel dan istilah yang akan digunakan dalam penelitian secara operasional sehingga akhirnya mempermudah pembaca dalam mengartikan makna penelitian. Pada definisi operasional akan dijelaskan secara padat mengenai unsur penelitian yang meliputi bagaimana caranya menentukan variabel dan mengukur suatu variabel. Variabel kualitas sistem (*Quality System*), kualitas informasi (*Quality Information*), kualitas layanan (*Quality Service*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), Manfaat-manfaat bersih (*Benefits Net*) akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

Menurut variabel Pemakaian (*Use*) pada Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 2003. Pemakaian (*Use*) mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Indikator pengukuran pemakaian meliputi semua hal tentang kebiasaan penggunaan sistem, seperti sifat penggunaan (*nature of use*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*). Pada lembar kuesioner terdapat 3 pertanyaan mengenai pengalaman pemakaian pada saat menggunakan aplikasi *mobile* JKN, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN sejak awal mengunduh aplikasi di handphone hingga saat ini.

Tabel 3. 1 Definsi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Indikator	Penilaian
1. Efektifitas Kualitas sistem ( <i>System quality</i> ).	Dilihat dari seberapa baik kemampuan perangkat lunak, dan prosedur dari sistem informasi yang dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna aplikasi.	Kuesioner	Ordinal	Kualitas sistem Aplikasi <i>mobile</i> JKN: 1.Kecepatan aplikasi 2.Proteksi dan kerahasiaan terjaga	Penilaian kualitas sistem: a. Sangat tidak setuju = 1 b. Tidak setuju = 2 c. Setuju = 3 b. Sangat setuju = 4  Rasio efektivitas: 25 – 39 % = Sangat Tidak Efektif 40 – 54 % = Tidak Efektif 55 – 69 % = Cukup Efektif 70 – 84 % = Efektif 85 – 100 % = Sangat Efektif
2. Efektifitas Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ).	Dilihat dari output sistem informasi, menyangkut manfaat seperti dapat memberikan informasi.	Kuesioner	Ordinal	Kualitas informasi Aplikasi <i>mobile</i> JKN: 1.Informasi yang terdapat pada <i>mobile</i> JKN mudah	Penilaian kualitas informasi: a. Sangat tidak setuju = 1

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Indikator	Penilaian
				<p>dipahami oleh pengguna</p> <p>2. Dapat memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi <i>mobile JKN</i></p> <p>3. Informasi yang ada dapat dipercaya dan berasal dari sumber yang jelas</p>	<p>b. Tidak setuju = 2</p> <p>c. Setuju = 3</p> <p>c. Sangat setuju = 4</p> <p>Rasio efektivitas:  25 – 39 % = Sangat Tidak Efektif  40 – 54 % = Tidak Efektif  55 – 69 % = Cukup Efektif  70 – 84 % = Efektif  85 – 100 % = Sangat Efektif</p>
3. Efektifitas Kualitas layanan ( <i>service quality</i> ).	Dilihat dari seberapa cepat aplikasi dapat digunakan (server tidak lambat).	Kuesioner	Ordinal	<p>Kualitas layanan Aplikasi <i>mobile JKN</i>:</p> <p>1. Kebutuhan pengguna dapat cepat terselesaikan</p> <p>2. Respon terhadap keluhan dapat teratasi</p>	<p>Penilaian kualitas layanan:</p> <p>a. Sangat tidak setuju = 1</p> <p>b. Tidak setuju = 2</p> <p>c. Setuju = 3</p> <p>d. Sangat setuju = 4</p> <p>Rasio efektivitas:</p>

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Indikator	Penilaian
					25 – 39 % = Sangat Tidak Efektif 40 – 54 % = Tidak Efektif 55 – 69 % = Cukup Efektif 70 – 84 % = Efektif 85 – 100 % = Sangat Efektif
4. Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).	Rasa keinginannya telah terpenuhi dengan menggunakan Aplikasi tersebut	Kuesioner	Ordinal	Kepuasan pengguna Aplikasi <i>mobile JKN</i> : Rasa puas atau tidak puas setelah menggunakan aplikasi <i>mobile JKN</i>	Penilaian kepuasan pengguna: a. Sangat tidak setuju = 1 b. Tidak setuju = 2 c. Setuju = 3 e. Sangat setuju = 4  Rasio efektivitas: 25 – 39 % = Sangat Tidak Efektif 40 – 54 % = Tidak Efektif 55 – 69 % = Cukup Efektif

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Indikator	Penilaian
					70 – 84 % = Efektif 85 – 100 % = Sangat Efektif
5. Efektifitas Manfaat-manfaat bersih (Net Benefits)	Hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh pengguna setelah menerapkan sistem informasi: 1. Dapat menghemat biaya 2. Dapat mempersingkat waktu administratif.	Kuesioner	Ordinal	Manfaat - manfaat bersih aplikasi <i>mobile</i> JKN: 1. Dapat menghemat biaya 2. Dapat mempersingkat waktu administratif.	Penilaian manfaat-manfaat bersih: a. Sangat tidak setuju = 1 b. Tidak setuju = 2 c. Setuju = 3 f. Sangat setuju = 4  Rasio efektivitas: 25 – 39 % = Sangat Tidak Efektif 40 – 54 % = Tidak Efektif 55 – 69 % = Cukup Efektif 70 – 84 % = Efektif 85 – 100 % = Sangat Efektif

### 3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono, (2013) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua peserta JKN di Kabupaten Jombang yang telah menggunakan aplikasi *mobile* JKN sebanyak 177.958 peserta.

#### 3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel menurut Notoadmodjo, 2010 dalam jurnal Yuli Puspitasari (2017) merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi, kemudian penentuan jumlah sampel penelitian bergantung pada karakteristik dan jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini mengacu pada peserta JKN yang sedang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Jombang untuk medownload aplikasi *mobile* JKN. Pada penelitian ini yang digunakan adalah rumus Slovin (Sugiyono, 2016) untuk menentukan ukuran sampel peneliti, Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel  
N = Jumlah Populasi  
E = Nilai kritis atau batas ketelitian yang di inginkan atau tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (1%, 5% dan 10%)

Dalam rumus Slovin, jumlah populasi merupakan ukuran populasi (N). Rumus slovin merupakan salah satu rumus yang umum digunakan dalam bidang statistik, khususnya pada saat penghitungan

data dalam bentuk *survey* dengan populasi yang relative besar. Derajat toleransi yang ditentukan adalah sebesar 0,1. Berikut adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin.

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{177.958}{1 + 177.958 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{177.958}{1 + 177.958 (0,01)}$$

$$n = \frac{177.958}{1.780,58} = 99,94 \text{ (100 Responden)}$$

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 99,94 Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive* sampling. *Purposive* sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Hidayat, 2017). Menurut Arikunto Purposive sampling adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Sedangkan Menurut Sugiyono merupakan teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative (Muharromah, Amin, & Mawardi, 2018). Kriteria inklusi dan eksklusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Kriteria Inklusi

Menurut Notoadmojo, (2012) Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu:

1. Peserta yang sudah menggunakan aplikasi *mobile* JKN
2. Berusia lebih dari 17 tahun
3. Bersedia menjadi responden

#### b. Kriteria Eksklusi

Menurut Notoadmojo, (2012) Kriteria Eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu:

1. Peserta memiliki aplikasi *mobile* JKN namun tidak pernah digunakan dalam 6 bulan terakhir

### **3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data**

#### 3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner, pemberian kuesioner dilakukan kepada peserta pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan cara diberi kuesioner dari peneliti dengan tujuan untuk mengetahui tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan efektifitas kualitas sistem (*system quality*), efektifitas kualitas informasi (*information quality*), efektifitas kualitas layanan (*service quality*), efektifitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan efektifitas manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Pada bagian awal kuesioner terdapat 3 pertanyaan mengenai pengalaman pemakaian aplikasi *mobile* JKN dan 4 pertanyaan pada masing-masing variabel, merupakan pertanyaan mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil

modifikasi dari kuesioner penelitian terdahulu oleh Afifatuzahro Ramadani, 2022.

### 3.5.2 Cara Pengumpulan Data

#### a. Data primer

Data primer merupakan materi atau kumpulan fakta yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti pada saat penelitian berlangsung. Data yang diambil berupa hasil pengisian kuesioner online dalam bentuk Goggle Formulir yang diberikan dalam bentuk link kepada responden dengan jumlah 100 kuesioner.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari pihak BPJS Kesehatan yakni data jumlah peserta JKN di Kabupaten Jombang saat ini dan jumlah peserta JKN yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Jombang.

### 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang

#### b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023 - Januari 2024.

### 3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner oleh penulis berupa Google Formulir yang diberikan kepada responden. Metode pengolahan atau analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan tabulasi frekuensi. Metode pengolahan data menggunakan rumus efektivitas yang diukur dengan tabel tingkat kesuksesan. Sebelum data dikumpulkan, dipersiapkan kuisoner terlebih

dahulu yang berisi daftar pertanyaan dimana setiap pertanyaan diberi skor.

Tabel 3.2 Tabel Skoring

Indikator	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Setuju	3
Sangat setuju	4

Kemudian seluruh skor yang diperoleh dilakukan pengolahan data menggunakan rumus efektivitas yang diukur dengan tabel tingkat kesuksesan untuk kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan prosentase yang diperoleh untuk menunjukkan tingkat kesuksesan. Metode pengolahan menggunakan rumus efektivitas yang diukur dengan tabel tingkat kesuksesan. Berikut adalah rumus efektivitas:

$$Efektifitas = \frac{Skor\ yang\ di\ peroleh}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor yang di peroleh = didapatkan dari hasil penilaian kuesioner

Skor Ideal = hasil dari jumlah soal dikalikan dengan nilai sangat setuju

Tabel 3. 3 Rasio Efektifitas

Rasio	Tingkat Capaian
25 – 39 %	Sangat Tidak Efektif
40 – 54 %	Tidak Efektif
55 – 69 %	Cukup Efektif
70 – 84 %	Efektif
85 – 100 %	Sangat Efektif

### 3.8 Etika Penelitian

Etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut (Hidayat, 2017):

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 dilakukan. Untuk responden yang bersedia mengisi maka dengan sukarela mengisi lembar persetujuan.

2. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama terang responden, melainkan pada lembar tersebut hanya diberi kode atau inisial nama responden.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Segala informasi yang didapat dari responden akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

4. Sukarela

Penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.