# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

1. **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2010).

 Metode deskriptif ini digunakan untuk membuat gambaran mengenai kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.

# Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo 2010 dalam Arfiliyah, 2019). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.517 peserta yakni seluruh peserta JKN KIS yang terdaftar di Desa Mulyoagung,

### Sampel

Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2006). Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

(dibulatkan menjadi 98)

Keterangan :

n = Sampel yang di teliti
N = Populasi
e = *Error margin* (10%)

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan peneliti adalah 98 sampel.

# 3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2017) pengertian teknik sampling merupakan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Tujuan menggunakan *purposive sampling* adalah untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan peneliti. Kriteria yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria inklusi (Sugiyono, 2013). Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi
2. Terdaftar sebagai peserta JKN dan mempunyai aplikasi *mobile* JKN
3. Sehat jasmani dan rohani
4. Bersedia menjadi responden
5. Usia antara 17-60 tahun
6. Kriteria Ekslusi
	1. Terdaftar sebagai peserta JKN dan tidak mempunyai aplikasi *mobile* JKN
	2. Sedang sakit
	3. Tidak bersedia menjadi responden
	4. Usia dibawah 17 tahun dan diatas 60 tahun

# 3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa variable adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan terhadap kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat-manfaat bersih (net benefits).

# Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang dan dilakukan pada Juni 2023 – Juli 2023.

# 3.6 Definisi Operasional

Tabel 3.6 Definisi Operasional

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | DO | Alat Ukur | Skala | Indikator | Penilaian |
| 1.EfektifitasKualitassistem(SystemQuality). | Dilihat dariseberapabaikkemampuanperangkatlunak, danprosedur dari sisteminformasiyang dapatmemberikaninformasisesuaikebutuhanpenggunaaplikasi. | Kuesioner  | Ordinal  | Kualitas sistem Aplikasi *mobile* JKN :1. Kecepatan aplikasi
2. Proteksi dan kerahasiaan terjaga
 | Penilaian kualitas sistem :Sangat tidak puas = 1Tidak puas = 2 puas = 3 Sangat puas = 4Jumlah pertanyaan sebanyk 3 nomor.Skor tertinggi = 4 × 3 = 12Skor terendah 1 × 3 = 3R = 12 – 3 = 9I = R/KI = 9/2 = 4,5Sehingga menjadi,1 = Tidak Puas, jika skor responden 3-72 = Puas, jika skor responden 8-12 |
| 2.EfektifitasKualitasinformasi(informationquality) | Dilihat darioutputsisteminformasi,menyangkutmanfaatseperti dapatmemberikaninformasi tanpaterbataswaktu , daninformasiyangdisediakandapatdipercayadan mudahdipahamioleh semuapenggunaaplikasi. | Kuesioner  | Ordinal  | Kualitas Informasi Aplikasi *mobile* JKN :1. Informasi yang terdapat pada *mobile* JKN mudah dipahami2. Dapat memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi *mobile* JKN3.Informasi yang ada dapat dipercaya dan berasal dari sumber yang jelas | Penilaian kualitas informasi :Sangat tidak puas= 1Tidak puas = 2puas = 3Sangat puas = 4Penilaian:1 = Tidak Puas, jika skor responden 3-72 = Puas, jika skor responden 8-12 |
| 3.EfektifitasKualitaslayanan(servicequality) | Dilihat dariseberapacepataplikasidapatdigunakan(server tidakmudahlemot) | Kuesioner  | Ordinal  | Kualitas Layanan aplikasi *mobile* JKN :1. Kebutuhan pengguna dapat cepat terselesaikan2. Respon terhadap keluhan dapat teratasi | Penilaian kualitas layanan :Sangat tidak puas= 1Tidak puas = 2puas = 3Sangat puas = 4Penilaian:1 = Tidak Puas, jika skor responden 3-72 = Puas, jika skor responden 8-12 |
| 4.Efektifitas Kepuasan pengguna *(User Satisfact ion)* | Rasa keinginanya telah terpenuhi dengan menggunakan Aplikasi tersebut. | Kuesioner  | Ordinal  | Kepuasan pengguna Aplikasi *mobile* JKN :Rasa puas atau tidak puas setelah menggunakan aplikasi *mobile* JKN | Penilaiankepuasan pengguna :Sangat tidak puas= 1Tidak puas = 2 puas = 3 Sangat puas = 4Penilaian:1 = Tidak Puas, jika skor responden 1-22 = Puas, jika skor responden 3-4 |
| 5.Efektifit as Manfaat-manfaat bersih *(Net Benefits)* | Hasil bersih atau keutungan yang dirasakan olehindividu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi. | Kuesioner  | Ordinal  | Manfaat- manfaat bersih aplikasi *mobile* JKN :1. Dapat menghemat biaya2.Dapat mempersingkat waktu administratif. | Penilaian manfaat- manfaat bersih:Sangat tidak puas= 1Tidak puas = 2 puas = 3 Sangat puas = 4Penilaian:1 = Tidak Puas, jika skor responden 3-72 = Puas, jika skor responden 8-12 |

* 1. **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini instrumen yang akan digunakan adalah:

1. Kuesioner menggunakan google form

2. Laptop

3. Alat tulis

4. Handphone

* 1. **Metode Pengumpulan Data**

**3.8.1 Data primer**

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisoner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Suyanto 2005 dalam Arfiliyah, 2019). Dalam penelitian ini data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner berupa Google form sebagai alat pengumpulan data yang berhubungan dengan kepuasan peserta JKN pada *Mobile* JKN.

**3.8.2 Data Sekunder**

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen (D. Sugiyono, 2008). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah masyarakat Desa Mulyoagung yang didapatkan dari kantor balai Desa Mulyoagung, serta jumlah peserta BPJS yang terdaftar di Desa Mulyoagung.

# 3.9 Pengumpulan dan Penyajian Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner melalui survei untuk mendapatkan data. Metode pengolahan/analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan tabulasi frekuensi dan analisis deskriptif. Data yang sudah diperoleh dari hasil penelitian selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel untuk menunjukkan variabel apa saja yang menunjukkan puas dan variabel apa saja yang menunjukkan tidak puas terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Desa Mulyoagung.

# Etika Penelitian

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

1. Lembar Persetujuan(*Informedconsent*)

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.

1. Anonimitas

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

1. Confidentiality(Kerahasiaan)

Confidentiality yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

1. Sukarela

Bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secaralangsung maupun tidak langsung dari penulis kepada calon respondenatau sampel yang akan diteliti (*ETIKA ILMIAH DAN PENELITIAN*,n).