

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *Cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu saja (Ariani, 2014). Dengan dasar tersebut, maka penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Arikunto, 2008). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua peserta JKN yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kota Batu 16.604 Peserta (BPJS Kesehatan, 2022).

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Arikunto, 2008) Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 44 peserta pengguna aplikasi Mobile JKN.

Untuk menentukan sampel penelitian ini dapat dihitung menggunakan rumus slovin :

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

Rumus slovin merupakan salah satu rumus yang umum digunakan dalam bidang statistic, khususnya saat penghitungan data dalam bentuk *survey* dengan populasi yang relative besar.

Keterangan :

n = besar sampel yang akan diteliti atau dicari

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan ketepatan yang diinginkan (0,15)

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{16.604}{1 + 16.604 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{16.604}{1 + 16.604 (0,0225)}$$

$$n = \frac{16.604}{374,59} = 44,325 \text{ (44 Responden)}$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 44 responden. Adapun kriteria sampel Inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoadmodjo,2012). Kriteria Inklusi dalam penelitian ini yaitu:

1. Peserta yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan Batu
2. Peserta yang sudah mendownload aplikasi *mobile JKN*
3. Berusia 17 tahun ke atas

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2009). Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling. *Purposive* sampling yaitu 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).

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari yang memiliki nilai yang bervariasi (Kerlinger, 2006). Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel (variabel tunggal) yaitu tingkat efektifitas penggunaan aplikasi Mobile JKN yang dilihat dari efektifitas kualitas sistem (*System quality*), efektifitas kualitas informasi (*Information quality*), efektifitas kualitas layanan (*Service quality*), efektifitas kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), efektifitas manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*).

3.4 Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan penjelasan semua variable 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 variable dan mengukur suatu variable (Setiadi, 2013). 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.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur/Kategori	Skala
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: 1.Kecepatan aplikasi 2. Proteksi dan kerahasiaan terjaga	Kuesioner	Terdapat 4 pertanyaan dengan jawaban: -Sangat setuju diberi skor (4) -Setuju diberi skor (3) -Tidak setuju diberi skor (2) -Sangat tidak setuju diberi skor (1) -Skor maksimal = jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi, yaitu $4 \times 4 = 16$ -Skor minimum = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah,yaitu $4 \times 1 = 4$ Dari range 4-16 dikategorikan menjadi 2 yaitu efektif dan tidak efektif.Skor total efektifitas dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh melalui kuisisioner. Tidak Efektif: 4-8 Efektif: 9-16	Ordinal
2.Efektifitas Kualitas informasi (<i>information quality</i>)	Dilihat dari output sistem informasi, menyangkut manfaat seperti dapat memberikan informasi: 1.Informasi yang terdapat pada mobile JKN mudah dipahami 2.Dapat memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi mobile JKN 3.Informasi yang ada dapat dipercaya dan berasal dari sumber yang jelas	Kuisisioner	Terdapat 5 pertanyaan dengan jawaban: Sangat setuju diberi skor (4) -Setuju diberi skor (3) -Tidak setuju diberi skor (2) -Sangat tidak setuju diberi skor (1) -Skor maksimal = jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi, yaitu $5 \times 4 = 20$ -Skor minimum = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah,yaitu $5 \times 1 = 5$ Dari range 5-20 dikategorikan menjadi 2 yaitu efektif dan tidak efektif.Skor total efektifitas dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh melalui kuisisioner. Tidak Efektif: 5-15 Efektif: 16-20	Ordinal

3.Efektifitas Kualitas layanan (<i>service quality</i>)	Dilihat dari seberapa cepat aplikasi dapat digunakan (server tidak mudah lemot): 1.Kebutuhan pengguna dapat cepat terselesaikan 2. Respon terhadap keluhan dapat teratasi	Kuisisioner	Terdapat 3 pertanyaan dengan jawaban: -Sangat setuju diberi skor (4) -Setuju diberi skor (3) -Tidak setuju diberi skor (2) -Sangat tidak setuju diberi skor (1) -Skor maksimal = jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi, yaitu $3 \times 4 = 12$ -Skor minimum = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah,yaitu $3 \times 1 = 3$ Dari range 3-12 dikategorikan menjadi 2 yaitu efektif dan tidak efektif.Skor total efektifitas dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh melalui kuisisioner. Tidak Efektif: 3-7 Efektif: 8-12	Nominal
4.Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi	Kuisisioner	Terdapat 1 pertanyaan dengan jawaban: -Sangat setuju diberi skor (4) -Setuju diberi skor (3) -Tidak setuju diberi skor (2) -Sangat tidak setuju diberi skor (1) -Skor maksimal = jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi, yaitu $1 \times 4 = 4$ -Skor minimum = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah,yaitu $1 \times 1 = 1$ Dari range 1-4 dikategorikan menjadi 2 yaitu efektif dan tidak efektif.Skor total efektifitas dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh melalui kuisisioner. Tidak Efektif: 1-2 Efektif: 3-4	Ordinal
5. Efektifitas Manfaat-manfaat	Hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh	Kuisisioner	Terdapat 3 pertanyaan dengan jawaban: -Sangat setuju diberi skor (4) -Setuju diberi skor (3)	Ordinal

bersih (Net Benefits)	individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi: 1.Dapat menghemat biaya 2.Dapat mempersingkat waktu administratif.		-Tidak setuju diberi skor (2) -Sangat tidak setuju diberi skor (1) -Skor maksimal = jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi, yaitu $3 \times 4 = 12$ -Skor minimum = jumlah pertanyaan \times skor jawaban terendah, yaitu $3 \times 1 = 3$ Dari range 3-12 dikategorikan menjadi 2 yaitu efektif dan tidak efektif. Skor total efektifitas dapat dilihat dari banyak jumlah skor yang diperoleh melalui kuisisioner. Tidak Efektif: 3-7 Efektif: 8-12	
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur kejadian (variabel penelitian) alam maupun sosial yang diamati. (Sugiyono, 2006). Instrumen penelitian ini menggunakan google form. Untuk mengukur tingkat efektifitas penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan teori Delone dan Mc Lan yaitu kualitas sistem (Quality System), kualitas informasi (Quality Information), kualitas layanan (Quality Service), Manfaat-manfaat bersih (Benefits Net). Kuisisioner yang diberikan kepada responden menggunakan skala likert 4 dimensi. Metode skala likert diterapkan dalam pengamatan ini untuk mempermudah dalam perhitungan hasil. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat responden, setiap pertanyaan diberikan centang, sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju (1)
2. Tidak setuju (2)
3. Setuju (3)
4. Sangat Setuju (4)

3.6 Metode Pengumpulan Data

a. Data primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data primer dari penelitian ini diperoleh dari

kuesioner yang diberikan secara langsung pada peserta BPJS Kesehatan Kota Batu yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2018). Data sekunder pada penelitian ini berasal dari Jurnal dan artikel terkait aplikasi Mobile JKN dan diperoleh dari pihak BPJS Kesehatan Kota Batu yakni data jumlah peserta JKN yang menggunakan aplikasi Mobile JKN.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kota Batu pada bulan Februari-Maret 2023.

3.8 Teknik Pengolahan Data

Tahap dalam pengolahan data menurut (Notoatmodjo, 2018) adalah sebagai berikut:

1. *Editing* (Penyuntingan Data)

Hasil observasi yang diperoleh atau di kumpulkan melalui lembar observasi perlu di sunting (edit) terlebih dahulu. Secara umum editing adalah merupakan kegiatan mengecek dan perbaikan isian formulir atau lembar observasi tersebut : apakah lengkap, dalam arti semua langkah-langkah sudah diisi (Notoatmodjo,2018). Pada penelitian ini peneliti akan mengecek kembali data responden.

2. *Coding*

Setelah semua lembar observasi diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng”kodean” atau “coding”, yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan (Notoatmodjo, 2018). Coding atau pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data (data entry). Pengelompokan data serta pemberian kode atau nilai pada langkah-langkah yang dilakukan untuk mempermudah dalam memasukkan data dan analisis data. Dalam penelitian ini

yang dilakukan oleh peneliti adalah memberikan kode pada hasil jawaban setiap responden.

3. *Processing* (Memasukkan data)

Pemrosesan data dilakukan dengan cara men-entry data dari masing-masing jawaban responden yang telah di isi atau melakukan coding dari data observasi yang kemudian dimasukan kedalam program software atau computer (Notoatmodjo,2018). Dalam penelitian ini peneliti melakukan entry data menggunakan Microsoft Excel dan pengolahan data menggunakan SPSS 25.0.

3.9 Analisa dan Penyajian Data

3.9.1 Analisa Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola,kategori,dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2017). Analisis data akan dibahas secara deskriptif efektifitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu. Analisis data didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan oleh responden. Analisis hasil pengolahan kuesioner disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase yang meliputi tingkat efektifitas dilihat dari efektifitas kualitas sistem (*System quality*),efektifitas kualitas informasi (*Information quality*),efektifitas kualitas layanan (*Service quality*), efektifitas kepuasan pengguna (*User Statisfaction*),efektifitas manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*).

3.9.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya (Khairunnisa, 2020) Pada penelitian ini data akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dijabarkan secara deskriptif oleh peneliti.

3.10 Etika Penelitian

Menurut (Sangkot, 2020) Etika penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menghormati atau menghargai subjek

Peneliti harus mempertimbangkan kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian. Perlindungan perlu bagi subjek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian

2. Manfaat

Peneliti dapat melakukan penelitian sesuai langkah-langkah sehingga dapat memberikan manfaat bagi subjek penelitian

3. Tidak membahayakan atau *non maleficence*

Penelitian tidak membahayakan bagi subjek penelitian. Memungkinkan terdapat resiko bagi subjek penelitian adalah kerugian waktu dan peneliti akan menjaga kerahasiaan data informasi subjek yang bersifat privasi.