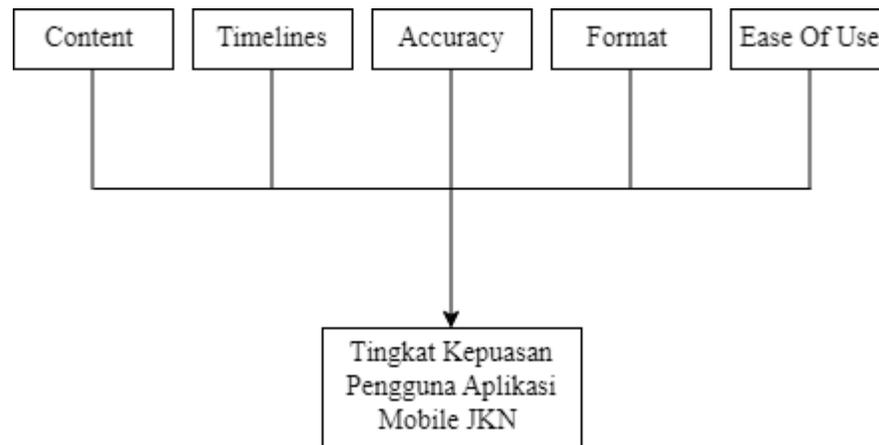


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Hadi dalam Arikunto (2006:116) mendefinisikan variabel sebagai gejala yang bervariasi. Gejala adalah objek penelitian, sehingga variabel adalah objek penelitian yang bervariasi. Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, maka tidak terdapat variabel terikat dan variabel bebas. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Kuningan. Tingkat kepuasan tersebut dapat diukur dengan menggunakan model *End*

User Computing Satifcation yang memiliki lima dimensi yaitu, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines*.

2. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Sub variabel	Definisi Operasional	Instrument	Kategori	Skala
Tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN		Ukuran subjektif tentang sejauh mana peserta merasa puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN	Kuesioner	1) Sangat Tidak Puas : 5 – 9 2) Tidak Puas : 10 – 13 3) Cukup Puas : 14 – 17 4) Puas : 18 – 21 5) Sangat Puas : 22 – 25 Skala likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
	<i>Content</i>	Tingkat kebermanfaatan dan relevansi informasi dan layanan yang disajikan melalui aplikasi mobile JKN berdasarkan persepsi pengguna	Kuesioner	1) Sangat Tidak Puas : 5 – 9 2) Tidak Puas : 10 – 13 3) Cukup Puas : 14 – 17 4) Puas : 18 – 21 5) Sangat Puas : 22 – 25 (Skala likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
	<i>Accuracy</i>	Tingkat ketepatan dan keandalan informasi dan layanan yang disajikan melalui aplikasi mobile JKN menurut persepsi pengguna.	Kuesioner	1) Sangat Tidak Puas : 5 – 9 2) Tidak Puas : 10 – 13 3) Cukup Puas : 14 – 17 4) Puas : 18 – 21 5) Sangat Puas : 22 – 25 (Skala likert dalam	Ordinal

				Sugiyono, 2018)	
	<i>Format</i>	Kualitas tampilan visual dan presentasi informasi pada aplikasi mobile JKN berdasarkan persepsi pengguna	Kuesioner	1) Sangat Tidak Puas : 5 – 9 2) Tidak Puas : 10 – 13 3) Cukup Puas : 14 – 17 4) Puas : 18 – 21 5) Sangat Puas : 22 – 25 (Skala likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
	<i>Ease of use</i>	Persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi mobile JKN	Kuesioner	1) Sangat Tidak Puas : 5 – 9 2) Tidak Puas : 10 – 13 3) Cukup Puas : 14 – 17 4) Puas : 18 – 21 5) Sangat Puas : 22 – 25 (Skala likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
	<i>Timelines</i>	Persepsi pengguna tentang sejauh mana aplikasi mobile JKN menyediakan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka secara tepat waktu.	Kuesioner	1) Sangat Tidak Puas : 5 – 9 2) Tidak Puas : 10 – 13 3) Cukup Puas : 14 – 17 4) Puas : 18 – 21 5) Sangat Puas : 22 – 25 (Skala likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal

C. Rancangan/Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu (Marlina, E 2020). Dengan demikian dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu (Sulistiyawati, W dkk, 2022). Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau objek yang diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan yang telah menggunakan aplikasi *mobile* JKN yaitu berjumlah 110,706 peserta

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2002: 109). Apabila jumlah responden kurang dari 100, maka sampel diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10%-15% atau 20%-25% atau lebih (Arikunto, 2002:112)

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan KC Cirebon jumlah peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan yang menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 110.706. Adapun jumlah sampel ditentukan dengan kesalahan yang dapat ditoleransi (e) sebesar 10%. Adapun rumus yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari masing-masing populasi yaitu dirumuskan sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Ukuran atau jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presisi yang diharapkan (10%)

$$n = \frac{110706}{1 + 110706 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{110706}{110707 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{110706}{1107,07} = 99,99 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ Sampel}$$

Adapun kriteria pemilihan sampel adalah sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

1) Peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan

- 2) Sudah mengunduh aplikasi Mobile JKN dan telah aktif menggunakan aplikasi mobile JKN tanpa memerlukan bantuan orang lain minimal 3 bulan.
- 3) Bersedia mengikuti prosedur penelitian hingga selesai

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Peserta JKN-KIS yang sudah mengunduh aplikasi mobile JKN namun belum pernah digunakan selama 6 bulan terakhir
- 2) Peserta JKN-KIS yang memiliki aplikasi mobile JKN tetapi dalam pengoprasiaannya masih memerlukan bantuan dari orang lain
- 3) Peserta tidak mengikuti prosedur penelitian hingga selesai

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner, yang digunakan untuk mengukur variabel independen dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien JKN berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan. Instrumen dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk *googleform* kepada responden. Instrumen penelitian ini sebelumnya akan diuji terlebih dahulu untuk mencegah terjadinya error data melalui aplikasi SPSS for Windows yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur data yang didapatkan melalui instrumen alat ukur kuesioner tersebut merupakan data yang dikatakan valid atau tidak. Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang

sesungguhnya terjadi dalam objek yang sudah dikumpulkan (Sugiyono, 2017). Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan aplikasi SPSS for windows dengan kriteria jika hasil probabilitas r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Uji validitas dilakukan untuk mengukur data yang didapatkan melalui instrumen alat ukur kuesioner tersebut merupakan data yang valid atau tidak.

Hasil uji validitas sudah dilakukan oleh peneliti terhadap Peserta JKN-KIS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan jumlah responden sebanyak 35 orang dan diketahui r tabel = 0,3246 adalah sebagai berikut :

Table 3.2 Hasil Uji Validitas

Item	Nilai		Item	Nilai		Item	Nilai	
	R hitung	Hasil		R hitung	Hasil		R hitung	Hasil
P1	0.932	Valid	P11	0.748	Valid	P21	0.495	Valid
P2	0.932	Valid	P12	0.846	Valid	P22	0.349	Valid
P3	0.714	Valid	P13	0.799	Valid	P23	0.487	Valid
P4	0.799	Valid	P14	0.799	Valid	P24	0.819	Valid
P5	0.932	Valid	P15	0.811	Valid	P25	0.799	Valid
P6	0.819	Valid	P16	0.572	Valid	P26	0.779	Valid
P7	0.532	Valid	P17	0.748	Valid	P27	0.541	Valid
P8	0.656	Valid	P18	0.748	Valid	P28	0.932	Valid
P9	0.606	Valid	P19	0.454	Valid	P29	0.932	Valid
P10	0.881	Valid	P20	0.847	Valid	P30	0.330	Valid

Berdasarkan hasil output SPSS diatas, dari 30 item instrumem dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung $>$ dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur instrumen kuesioner dengan menentukan reliabilitasnya. Menurut Sugiyono (2017), menyatakan uji

reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, dengan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan aplikasi SPSS for windows dengan kriteria jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable, sedangkan apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable. Instrumen tersebut dapat dikatakan baik dan fleksibel digunakan dalam penelitian jika memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6.

Hasil realibilitas yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa instrumen reliabel dan konsisten untuk digunakan sebagai instrumen penelitian yang dibuktikan dengan hasil output SPSS for windows berikut ini:

Table 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Hasil
30	0,978	Reliable

Berdasarkan hasil diatas, nilai Cronbach's Alpha pada instrument penelitian ini adalah 0,978 yang lebih besar dari 0,6 maka instrument ini dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

F. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada penelitian ini dibagi menjadi 2 tahap diantaranya :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan sebelum penelitian dimulai. Tahap persiapan yang dilakukan diantaranya adalah :

- a. Studi Pendahuluan, yang dilakukan dengan meminta data sekunder dari BPJS Kesehatan KC Cirebon untuk penentuan latar belakang
- b. Studi literatur, untuk penyusunan proposal penelitian

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Tahap pelaksanaan dilakukan setelah proposal disetujui. Tahap pelaksanaan ini dilakukan dengan beberapa kegiatan yaitu :

- a. Mendatangi BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Kuningan untuk mencari responden yang sesuai dengan kriteria inklusi pada penelitian ini
- b. Menyebarkan link kuesioner melalui media sosial Whatsapp grup Kader JKN Kuningan, untuk menjangkau lebih banyak responden yang sesuai dengan kriteria inklusi pada penelitian ini.
- c. Melakukan wawancara melalui telepon untuk menjangkau lebih banyak responden yang sesuai dengan kriteria inklusi pada penelitian ini.

G. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya data diolah melalui tahapan :

- a. Editing

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah lengkap, jelas, relevan dan juga konsisten

b. Scoring

Merupakan kegiatan untuk memberikan skor pada jawaban yang sesuai dengan penilaian yang ditetapkan, yaitu :

- 1) (*content, accuracy, format, ease of use, timelines*) responden yang memberikan nilai sangat setuju diberi skor 5, nilai setuju diberi skor 4, netral diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2, Sangat tidak setuju diberi skor 1.
- 2) Variabel tingkat kepuasan pengguna responden yang memberikan nilai sangat puas diberi skor 5, nilai puas diberi skor 4, cukup puas diberi skor 3, kurang puas diberi skor 2, tidak puas diberi skor 1.

c. Coding

Merupakan proses menelaah dan menguji data mentah yang ada dengan melakukan pemberian label (memberikan label) dalam bentuk kode atau angka di setiap jawaban. Proses *coding* ini dapat mempermudah dalam pengolahan dan analisis data menggunakan aplikasi komputer.

1) Kepuasan Pengguna

Perhitungan skro sebagai berikut :

Skor tertinggi : $5 \times 5 = 25$

Skor terendah : $1 \times 5 = 5$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} = \frac{25-5}{5} = 20 : 5 = 4$$

Kategori variabel kepuasan pengguna menggunakan skala likert dengan 5 kategori

- a) Sangat Tidak Puas = 5 – 9
 - b) Tidak Puas = 10 – 13
 - c) Cukup Puas = 14 – 17
 - d) Puas = 18 – 21
 - e) Sangat Puas = 22 – 25
- 2) Dimensi Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timelines

Perhitungan skro sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}} = \frac{25-5}{5} = 20 : 5 = 4$$

Kategori variabel kepuasan pengguna menggunakan skala likert dengan 5 kategori

- a) Sangat Tidak Puas = 5 – 9
- b) Tidak Puas = 10 – 13
- c) Cukup Puas = 14 – 17
- d) Puas = 18 – 21
- e) Sangat Puas = 22 – 25

d. Entry Data

Merupakan kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan ke dalam database komputer, yang kemudian dikelompokkan dengan menghitung distribusi frekuensi dari setiap komponennya. Proses entry data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi data statistik SPSS for windows.

e. Tabulating

Tabulating adalah pengorganisasian data agar lebih mudah dijumlah dalam bentuk tabel, disusun dan ditata untuk disajikan kemudian dianalisis.

2. Analisis Data

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel.

Penelitian ini menggunakan analisis univariat, analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel – variabel yang diteliti. Tujuan analisis ini untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Proses analisa univariat

dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif pada program SPSS (Statistical Package For Social Science) atau Microsoft Excel