

BAB III

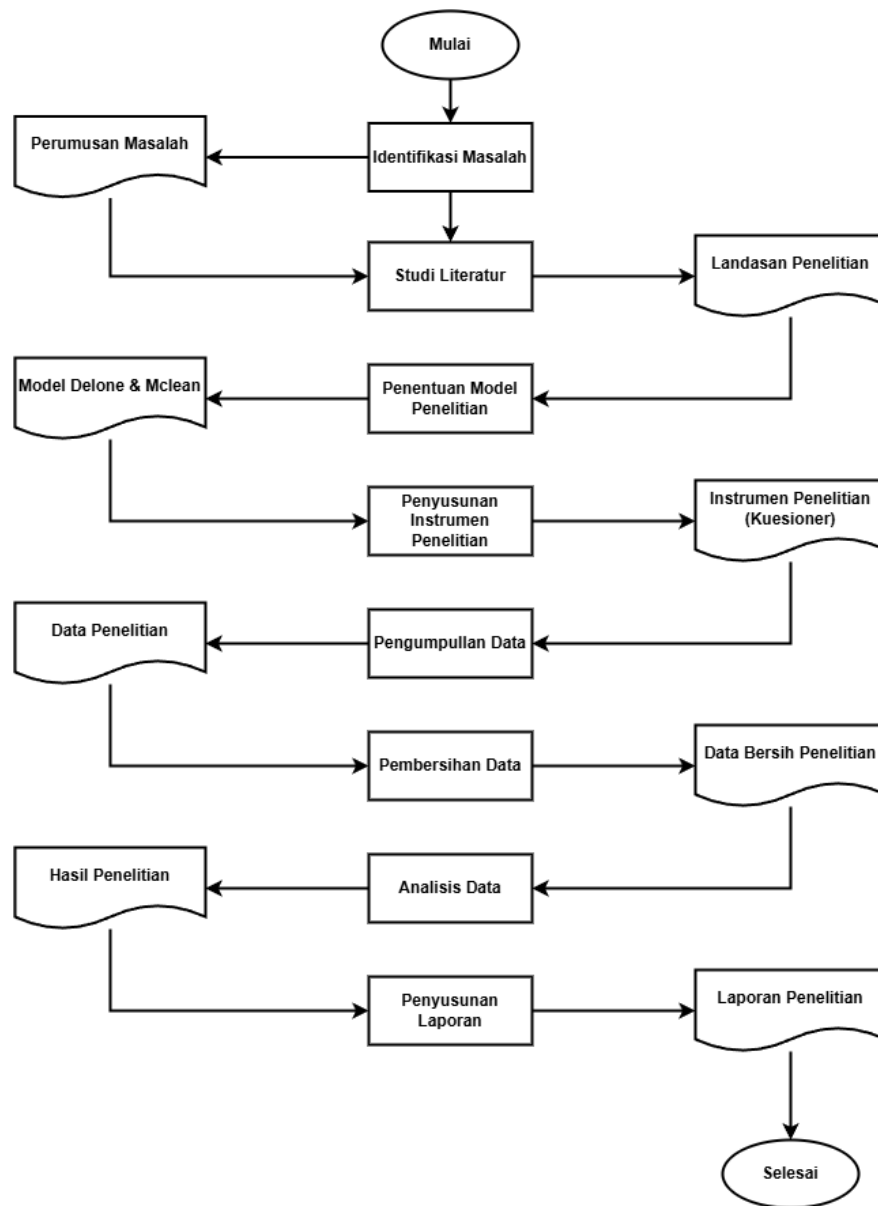
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-verifikatif atau *explanatory research*. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *actual use* pada fitur antrean *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Sementara itu, pendekatan verifikatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel dalam DeLone & McLean *IS Success Model*, yaitu pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *user satisfaction*, pengaruh ketiga variabel tersebut pada *actual use* serta peran *user satisfaction* dalam memengaruhi *actual use* berdasarkan hipotesis penelitian. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian ini mengolah data dalam bentuk angka yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden.

B. Tahapan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini mengikuti rangkaian proses yang telah disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Setiap tahap dilakukan secara berurutan, mulai dari menentukan permasalahan yang akan dikaji sampai pada tahap penyusunan laporan akhir. Rangkaian proses penelitian secara lengkap disajikan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Uraian tahapan penelitian disajikan pada bagian berikut:

1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan di lapangan. Hasil observasi awal dan keterangan dari pihak Puskesmas Selayo menunjukkan bahwa fitur antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN telah digunakan dalam pelayanan. Meskipun sudah tersedia dan diterapkan, pemanfaatannya oleh pasien masih relatif rendah. Kondisi tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian untuk melihat

faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan fitur antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan menelaah sumber yang berkaitan dengan penelitian, baik berupa buku, artikel ilmiah, maupun penelitian terdahulu. Hasil telaah tersebut menjadi dasar dalam memahami teori dan konsep yang digunakan, meliputi sistem informasi, DeLone & McLean *IS Success Model*, *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *actual use*. Referensi yang diperoleh dari studi literatur selanjutnya digunakan sebagai acuan dalam menyusun kerangka pemikiran, merumuskan hipotesis, serta menentukan instrumen yang digunakan dalam penelitian.

3. Penentuan Model Penelitian

Setelah mempelajari berbagai referensi, peneliti menetapkan model yang sesuai untuk digunakan dalam penelitian. Penelitian ini mengadopsi DeLone & McLean *IS Success Model* yang mencakup variabel *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *actual use*. Model ini digunakan untuk menguji keterkaitan *system quality*, *information quality*, dan *service quality* dengan *user satisfaction* serta *actual use* dalam pemanfaatan antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo. DeLone & McLean *IS Success Model* dipilih karena sesuai untuk membantu menjelaskan faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan.

4. Penyusunan Instrumen Penelitian

Tahap penyusunan instrumen dilakukan dengan mengacu pada indikator setiap variabel dalam DeLone & McLean *IS Success Model* yang telah disesuaikan dengan model penelitian. Instrumen tersebut berbentuk kuesioner dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban. Isi pertanyaan juga disesuaikan dengan penggunaan fitur antrian *online* di Puskesmas Selayo, sehingga responden lebih mudah memahami

setiap pernyataan dan memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman saat menggunakan sistem.

5. Pengumpulan Data

Setelah instrumen penelitian dinyatakan siap dan proposal penelitian disetujui oleh dosen pembimbing, peneliti melakukan pengumpulan data. Kuesioner menjadi sumber data penelitian yang diisi oleh pasien Puskesmas Selayo pengguna fitur antrian *online* pada aplikasi Mobile JKN. Selain itu, wawancara singkat dengan petugas puskesmas juga dilakukan sebagai data pendukung untuk memperoleh gambaran implementasi sistem di lapangan.

6. Pembersihan Data

Setelah seluruh kuesioner terkumpul, peneliti memeriksa kembali data yang telah diperoleh sebelum masuk ke tahap analisis. Pemeriksaan dilakukan untuk melihat kelengkapan jawaban, kesesuaian data dengan kriteria responden, serta memastikan tidak terdapat data yang dapat mengganggu proses analisis. Data yang tidak sesuai dengan ketentuan penelitian kemudian dipisahkan dari data yang akan digunakan.

7. Analisis Data

Data dari hasil pengisian kuesioner kemudian diolah menggunakan SmartPLS 4 melalui metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Analisis penelitian mencakup dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* dan *inner model*. Tahap pertama menilai validitas serta reliabilitas indikator, sedangkan tahap berikutnya menguji hubungan antarvariabel dalam model. Signifikansi hubungan tersebut kemudian diuji melalui prosedur *bootstrapping* dalam pengujian hipotesis. Hasil dari seluruh analisis menjadi dasar dalam menjawab rumusan masalah serta menyusun kesimpulan sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan.

8. Penyusunan Laporan Penelitian

Setelah seluruh tahapan penelitian selesai dilakukan, peneliti menyusun hasil penelitian ke dalam bentuk laporan skripsi. Laporan tersebut memuat hasil penelitian mulai dari Bab I sampai Bab V, dengan

bagian akhir berisi kesimpulan dan saran. Penulisan skripsi disesuaikan dengan pedoman penulisan ilmiah yang berlaku di perguruan tinggi.

C. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Selayo, Kabupaten Solok. Puskesmas tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah menyediakan layanan antrean *online* pada aplikasi Mobile JKN untuk mendukung proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama sekitar sepuluh bulan, mencakup seluruh rangkaian kegiatan sejak tahap awal hingga penyusunan laporan akhir. Rangkaian penelitian meliputi identifikasi masalah, penelaahan literatur, penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga penyusunan laporan akhir. Rincian waktu pelaksanaan setiap tahapan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Bulan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifikasi Masalah										
Studi Literatur										
Penyusunan Hipotesis										
Penyusunan Kuesioner										
Pengambilan Sampel										
Pengumpulan Data										

Analisis Data										
Interpretasi Hasil										
Kesimpulan dan Saran										
Penyusunan Laporan										

D. Bahan atau Materi Penelitian

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN yang menggunakan layanan antrean *online* di Puskesmas Selayo, Kabupaten Solok. Populasi tersebut mencakup pasien atau masyarakat yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pernah menggunakan fitur antrean *online* untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari sistem e-Puskesmas dan laporan BPJS Kesehatan, diketahui bahwa jumlah pengguna antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN pada periode pengambilan data penelitian mencakup tiga bulan, yaitu Oktober hingga Desember 2025. Pada bulan Oktober tercatat sebanyak 133 pengguna, pada bulan November sebanyak 150 pengguna, dan pada bulan Desember sebanyak 161 pengguna antrean *online* Mobile JKN.

Untuk memperoleh gambaran mengenai volume penggunaan layanan, penelitian ini menghitung rata-rata jumlah pengguna antrean *online* Mobile JKN selama tiga bulan. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Rata - rata} = \frac{133 + 150 + 161}{3} = \frac{444}{3} = 148$$

Dengan demikian, angka 148 pengguna merupakan rata-rata jumlah pengguna fitur antrean *online* Mobile JKN selama periode Oktober–

Desember 2025. Nilai tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai volume pengguna layanan selama periode penelitian.

Menurut Sugiyono (2013), populasi mencakup seluruh objek atau subjek yang memiliki karakteristik sesuai dengan ketentuan penelitian dan menjadi sasaran yang dipelajari oleh peneliti sebelum memperoleh kesimpulan. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini mencakup pengguna fitur antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo yang sesuai dengan kriteria penelitian. Dengan demikian, angka 148 hanya digunakan untuk menunjukkan rata-rata volume pengguna fitur antrian *online* selama periode Oktober–Desember 2025 dan bukan sebagai ukuran jumlah populasi individu maupun dasar penentuan ukuran sampel.

Jumlah responden ditetapkan dengan mempertimbangkan kebutuhan analisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hair dkk. (2022) menjelaskan bahwa jumlah sampel minimum pada PLS-SEM dapat ditentukan dengan mempertimbangkan nilai *minimum path coefficient* (Pmin) yang diharapkan dan tingkat signifikansi (*significance level*) yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa jumlah sampel yang digunakan memiliki kekuatan statistik (*statistical power*) yang memadai sehingga mampu mendeteksi hubungan variabel dalam model penelitian.

Tabel 3.2 Minimum *Sample Size* untuk Analisis PLS-SEM

Minimum <i>Path Coefficient</i> (Pmin)	Tingkat Signifikansi 1%	Tingkat Signifikansi 5%	Tingkat Signifikansi 10%
0,05–0,10	1.004	619	451
0,11–0,20	251	155	113
0,21–0,30	112	69	51
0,31–0,40	63	39	29
0,41–0,50	41	25	19

Sumber: Hair dkk. (2022).

Pada penelitian ini digunakan nilai minimum *path coefficient* (P_{min}) sebesar 0,21–0,30 dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Pemilihan tingkat signifikansi 5% dilakukan agar konsisten dengan tingkat signifikansi yang digunakan pada pengujian hipotesis (*bootstrapping*) dalam analisis *inner model*, sehingga penentuan ukuran sampel dan proses pengujian model menggunakan dasar pengujian statistik yang sama.

Pemilihan rentang minimum *path coefficient* tersebut juga mempertimbangkan hasil penelitian terdahulu yang memiliki karakteristik serupa. Firdaus dkk. (2025) meneliti penggunaan aplikasi Mobile JKN menggunakan model DeLone & McLean dengan metode PLS-SEM. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya variasi nilai *path coefficient* pada hubungan antarvariabel yang diteliti, sehingga hasil penelitian tersebut digunakan sebagai salah satu pertimbangan empiris dalam menentukan rentang *minimum path coefficient* yang diharapkan pada penelitian ini.

Berdasarkan pedoman ukuran sampel minimum yang dikemukakan oleh Hair dkk. (2022), kombinasi P_{min} sebesar 0,21–0,30 dan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa ukuran sampel minimum yang direkomendasikan adalah 69 responden, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.2. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan sekurang-kurangnya 69 responden sebagai sampel penelitian. Jumlah responden yang melebihi batas minimum tersebut tetap dapat digunakan karena dapat meningkatkan ketepatan estimasi parameter, memperkuat hasil pengujian model, serta meningkatkan keandalan analisis PLS-SEM.

2. Teknik Sampling

Pemilihan responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan mengacu pada kriteria yang telah disesuaikan dengan tujuan penelitian. Pemilihan teknik tersebut disesuaikan dengan kondisi di Puskesmas Selayo, karena tidak semua pengunjung menggunakan layanan antrian *online* pada aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, responden yang dipilih merupakan pengguna yang memenuhi kriteria dan dianggap sesuai untuk memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Adapun responden yang dapat menjadi bagian dari sampel penelitian harus memenuhi kriteria berikut:

- a. Pasien atau masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN;
- b. Pengguna aplikasi Mobile JKN;
- c. Pernah memanfaatkan fitur antrean *online* untuk pendaftaran pelayanan di Puskesmas Selayo.

Penggunaan teknik *purposive sampling* dinilai tepat karena penelitian ini berfokus pada analisis persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sistem antrean *online* Mobile JKN. Dengan memilih responden yang benar-benar pernah menggunakan sistem tersebut, data yang diperoleh melalui laporan responden dapat menggambarkan pengalaman penggunaan dan penilaian terhadap kualitas sistem antrean *online* di Puskesmas Selayo.

3. Skala Likert

Dalam penelitian, respons responden terhadap suatu fenomena sosial dapat diidentifikasi melalui skala Likert. Instrumen ini membantu peneliti memperoleh gambaran mengenai sikap, persepsi, serta penilaian yang diberikan oleh individu atau kelompok (Sugiyono, 2013). Skala ini menyajikan pernyataan terkait variabel penelitian yang dinilai berdasarkan tingkat persetujuan responden. Pada penelitian ini, skala Likert dipakai untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel yang terdapat dalam DeLone & McLean *IS Success Model*, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *actual use*. Penilaian menggunakan lima pilihan jawaban dengan skor 1 hingga 5. Nilai yang diberikan responden menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner, di mana skor yang lebih besar berarti tingkat persetujuan yang lebih tinggi. Kuesioner penelitian ini menggunakan pilihan jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

No	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Data dari jawaban responden selanjutnya dikonversi ke dalam bentuk angka agar dapat dianalisis secara kuantitatif untuk mengetahui penilaian responden terhadap *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *user satisfaction*, serta laporan penggunaan mereka terhadap fitur antrian *online* Mobile JKN.

4. Perangkat Lunak SmartPLS 4

Penelitian ini memanfaatkan SmartPLS 4 untuk membantu proses pengolahan serta analisis data. Perangkat lunak ini digunakan untuk menjalankan analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), sehingga sesuai untuk penelitian yang ingin melihat hubungan antarvariabel berdasarkan model yang telah ditentukan. Menurut Hair dkk. (2022), SmartPLS 4 dapat digunakan untuk mengestimasi model PLS-SEM secara efektif, terutama dalam penelitian yang berfokus pada prediksi dan pengembangan teori.

SmartPLS 4 digunakan untuk membantu mengolah data kuesioner yang dikumpulkan dari responden pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Selayo. Setelah data siap untuk dianalisis, tahap pertama dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* untuk menilai validitas dan reliabilitas variabel. Selanjutnya, *inner model* dianalisis untuk melihat hubungan yang terbentuk antarvariabel. Pengujian hipotesis kemudian dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping*.

Dengan bantuan SmartPLS 4, analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan tahapan PLS-SEM.

Penggunaan perangkat lunak tersebut diharapkan dapat menghasilkan temuan yang dapat dipercaya, konsisten, dan memiliki dasar yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjadi alat yang membantu peneliti memperoleh data yang dibutuhkan secara terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Pada penelitian kuantitatif, instrumen digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti sehingga penyusunannya perlu disesuaikan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data diperoleh menggunakan kuesioner yang pernyataannya disusun berdasarkan variabel-variabel pada DeLone & McLean *IS Success Model*. Meskipun demikian, butir-butir pernyataan dalam kuesioner tidak diambil secara langsung dari DeLone & McLean (2003), melainkan diadaptasi dari berbagai penelitian terdahulu yang mengembangkan dan menerapkan model tersebut pada sistem informasi dan layanan digital, kemudian disesuaikan dengan konteks penggunaan fitur antrian *online* pada aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Selayo.

Kuesioner diberikan kepada responden yang telah menggunakan fitur antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, pengalaman, dan laporan penggunaan mereka selama menggunakan fitur tersebut. Metode ini dipilih karena dapat membantu peneliti memperoleh data dari sejumlah responden dengan cara yang lebih terarah dan efisien. Penggunaan metode ini juga sejalan dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengukur sikap dan penilaian pengguna terhadap sistem yang menjadi objek penelitian.

Instrumen penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Pada bagian awal kuesioner, responden diminta mengisi informasi mengenai jenis kelamin, usia, frekuensi penggunaan fitur antrian *online* Mobile JKN, serta pengalaman menggunakan layanan antrian *online*.
2. Bagian kedua berisi pernyataan penelitian yang mengacu pada indikator setiap variabel dalam DeLone & McLean *IS Success Model* dan telah disesuaikan dengan kondisi pelayanan kesehatan di Puskesmas Selayo.

Penilaian terhadap jawaban responden menggunakan skala Likert dengan rentang 1–5, mulai dari pilihan sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Rincian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Referensi
<i>System Quality</i>	Kemudahan penggunaan	Fitur antrean <i>online</i> pada aplikasi Mobile JKN mudah digunakan oleh pengguna	Sugesti dkk. (2020)
	Kecepatan akses	Fitur antrean <i>online</i> pada aplikasi Mobile JKN dapat diakses dengan cepat saat digunakan	Sugesti dkk. (2020)
	Stabilitas sistem	Fitur antrean <i>online</i> pada aplikasi Mobile JKN jarang mengalami gangguan atau <i>error</i>	Sugesti dkk. (2020)
	Keandalan aplikasi	Fitur antrean <i>online</i> pada aplikasi Mobile JKN dapat digunakan dengan baik tanpa kendala	Sugesti dkk. (2020)
<i>Information Quality</i>	Kejelasan informasi	Informasi jadwal pelayanan dan nomor antrean pada fitur antrean <i>online</i> mudah dipahami	Sugesti dkk. (2020)
	Akurasi informasi	Informasi antrean <i>online</i> sesuai dengan kondisi pelayanan di Puskesmas Selayo	Sugesti dkk. (2020)
	Kelengkapan informasi	Informasi antrean <i>online</i> pada Mobile JKN sudah lengkap sesuai kebutuhan pengguna	Sugesti dkk. (2020)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Referensi
	Kemudahan dipahami	Informasi dalam fitur antrean <i>online</i> disajikan dengan bahasa yang mudah dimengerti	Sugesti dkk. (2020)
<i>Service Quality</i>	Kemudahan akses layanan	Pengguna mudah menemukan dan mengakses fitur bantuan atau panduan terkait antrean <i>online</i> Mobile JKN	Julianti & Markam (2023)
	Kejelasan alur penggunaan	Alur penggunaan fitur antrean <i>online</i> dalam aplikasi Mobile JKN jelas dan mudah diikuti	Julianti & Markam (2023)
	Ketersediaan fitur bantuan	Mobile JKN menyediakan panduan atau bantuan yang memudahkan pengguna menggunakan fitur antrean <i>online</i>	Julianti & Markam (2023)
	Kemudahan memperoleh informasi layanan	Informasi terkait layanan antrean <i>online</i> mudah ditemukan dalam fitur tersebut	Julianti & Markam (2023)
<i>User Satisfaction</i>	Kepuasan terhadap sistem	Saya merasa puas menggunakan fitur antrean <i>online</i> pada aplikasi Mobile JKN	Julianti & Markam (2023)
	Kepuasan terhadap informasi	Saya merasa puas dengan informasi yang disajikan pada fitur antrean <i>online</i>	Julianti & Markam (2023)
	Kepuasan terhadap layanan	Saya merasa puas dengan layanan antrean <i>online</i> yang tersedia dalam aplikasi	Julianti & Markam (2023)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Referensi
	Kenyamanan penggunaan	Saya merasa nyaman menggunakan fitur antrean <i>online</i> pada Mobile JKN	Julianti & Markam (2023)
<i>Actual Use</i>	Frekuensi penggunaan	Saya menggunakan fitur antrean <i>online</i> pada Mobile JKN setiap kali membutuhkan layanan kesehatan	Septiani dkk. (2023)
	Konsistensi penggunaan	Saya secara konsisten menggunakan fitur antrean <i>online</i> pada Mobile JKN	Septiani dkk. (2023)
	Pemanfaatan fitur	Saya memanfaatkan fitur antrean <i>online</i> pada Mobile JKN dalam proses pendaftaran pelayanan	Septiani dkk. (2023)

F. Teknik Pengumpulan Data

Kebutuhan data penelitian dipenuhi melalui beberapa cara, yaitu observasi, wawancara, penelaahan literatur, serta pengisian kuesioner oleh responden.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung kondisi dan proses yang menjadi objek penelitian. Pada penelitian ini, observasi dilakukan terhadap proses pendaftaran pasien serta penggunaan fitur antrean *online* pada aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Selayo. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai alur pelayanan, penerapan sistem antrean *online*, serta kondisi nyata di lapangan sebagai data pendukung penelitian.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber melalui beberapa pertanyaan yang diajukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pada penelitian ini,

wawancara dilakukan dengan pihak yang terkait dengan penggunaan layanan antrean *online* di Puskesmas Selayo, seperti petugas pelayanan, untuk memperoleh informasi pendukung mengenai penerapan sistem antrean *online* Mobile JKN, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap pelayanan kesehatan.

3. Studi Literatur

Untuk memperkuat dasar penelitian, peneliti menggunakan berbagai referensi yang sesuai dengan topik yang dibahas. Referensi tersebut diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian sebelumnya yang membahas sistem informasi, DeLone & McLean *IS Success Model*, serta pelayanan kesehatan. Berbagai sumber tersebut kemudian digunakan sebagai landasan teori dan acuan dalam proses penyusunan penelitian.

4. Kuesioner

Melalui kuesioner, penelitian ini memperoleh informasi mengenai persepsi dan pengalaman responden selama menggunakan fitur antrean *online* Mobile JKN. Dalam penelitian ini, kuesioner menjadi sumber data utama dan pernyataannya disusun berdasarkan indikator dari variabel DeLone & McLean *IS Success Model* dengan menggunakan skala Likert.

Pengumpulan data dilaksanakan pada 22 April 2026 sampai dengan 4 Juli 2026 di Puskesmas Selayo, Kabupaten Solok. Kuesioner disebarkan secara *online* menggunakan Google Forms yang diakses melalui barcode (QR Code) yang disediakan oleh peneliti. Penggunaan Google Forms dipilih untuk mempermudah proses pengisian kuesioner, mempercepat pengumpulan data, serta meminimalkan kesalahan dalam proses pencatatan jawaban responden.

Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih responden yang memenuhi kriteria penelitian. Dalam proses pengumpulan data, peneliti menemui langsung pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Selayo. Peneliti hanya menawarkan kuesioner kepada pasien yang diketahui menggunakan fitur antrean *online* Mobile JKN. Identifikasi tersebut dilakukan ketika pasien melakukan konfirmasi pendaftaran di

loket pelayanan, sehingga peneliti dapat memastikan bahwa responden benar-benar telah melakukan pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN.

Selain melakukan pengamatan secara langsung dalam proses konfirmasi pendaftaran, peneliti juga melakukan verifikasi secara lisan sebelum memberikan kuesioner. Peneliti terlebih dahulu memperkenalkan diri kepada calon responden dan menyampaikan tujuan dari penelitian. Setelah itu, peneliti menanyakan apakah calon responden pernah menggunakan fitur antrian *online* pada aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran pelayanan di Puskesmas Selayo. Apabila responden menyatakan menggunakan fitur tersebut, responden dipersilakan mengisi kuesioner. Sebaliknya, apabila responden tidak menggunakan fitur antrian *online* Mobile JKN atau pendaftaran dilakukan oleh pihak lain, seperti anggota keluarga, responden tidak diikutsertakan dalam penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak menggunakan pertanyaan penyaring (*screening question*) tertulis pada kuesioner karena proses penyaringan telah dilakukan secara langsung sebelum kuesioner diberikan kepada responden.

Untuk mencegah pengisian kuesioner lebih dari satu kali oleh responden yang sama, peneliti melakukan pengawasan secara langsung selama proses pengumpulan data. Mengingat jumlah pengguna fitur antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo relatif terbatas dan sebagian responden merupakan pengguna yang datang berulang, peneliti melakukan identifikasi terhadap responden yang telah berpartisipasi serta melakukan konfirmasi kembali apabila menjumpai responden yang sama pada waktu yang berbeda. Dengan cara tersebut, setiap responden hanya diberikan kesempatan mengisi kuesioner satu kali sehingga tidak terjadi pengisian data ganda.

G. Teknik Analisis Data

Data dari kuesioner kemudian dianalisis untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Squares*

Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Menurut Hair dkk. (2022), PLS-SEM merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menguji beberapa hubungan antarvariabel dalam satu model secara bersamaan. Metode ini juga sesuai untuk penelitian yang menekankan pada prediksi dan pengembangan teori. Selain itu, PLS-SEM memiliki fleksibilitas terhadap asumsi distribusi data sehingga tidak menuntut data harus memenuhi asumsi normalitas secara ketat.

1. Pembersihan Data

Sebelum masuk ke tahap analisis PLS-SEM, data dari kuesioner terlebih dahulu diperiksa dan dibersihkan. Tahap ini dilakukan untuk memastikan bahwa jawaban responden yang digunakan dalam analisis sudah sesuai dengan kriteria penelitian. Pembersihan data dilakukan dengan memeriksa respons kuesioner secara satu per satu, terutama dengan mengidentifikasi pola respons yang mengindikasikan adanya *straight lining*, yaitu kondisi ketika responden cenderung memilih jawaban yang sama pada seluruh butir pernyataan tanpa mempertimbangkan isi masing-masing pernyataan.

Dalam penelitian ini, pembersihan data difokuskan pada respons yang menunjukkan pola jawaban sangat rendah dan seragam pada seluruh butir pernyataan. Respons tersebut ditinjau kembali dan dikeluarkan dari data penelitian apabila menunjukkan indikasi bahwa responden tidak memberikan perhatian yang memadai dalam mengisi kuesioner. Data yang telah melalui tahap pembersihan selanjutnya digunakan untuk analisis deskriptif dan PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4.

2. Analisis Deskriptif

Karakteristik responden dalam penelitian ini digambarkan melalui analisis deskriptif. Karakteristik tersebut mencakup jenis kelamin, usia, pengalaman dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, serta seberapa sering responden memanfaatkan fitur antrean *online*. Hasil pengolahan data karakteristik responden disajikan dalam bentuk jumlah dan persentase sehingga profil responden dapat terlihat dengan lebih jelas.

3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk melihat kemampuan indikator dalam merepresentasikan variabel yang digunakan dalam penelitian. Evaluasi ini mencakup pemeriksaan validitas dan reliabilitas sebelum analisis dilanjutkan pada *inner model*. Hair dkk. (2022) menjelaskan bahwa pemeriksaan tersebut diperlukan untuk memastikan indikator yang digunakan sesuai dalam mengukur variabel penelitian. Pada validitas konvergen, penilaian dilakukan berdasarkan nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator dapat dikatakan memenuhi kriteria apabila nilai *outer loading* mencapai $\geq 0,70$, sementara nilai AVE yang memenuhi kriteria adalah $\geq 0,50$. Selanjutnya, validitas diskriminan diperiksa untuk melihat apakah suatu variabel memiliki perbedaan yang cukup dengan variabel lainnya. Pengujiannya dilakukan melalui *Fornell-Larcker Criterion*, *Cross Loading*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Selain validitas, konsistensi indikator juga diperiksa melalui pengujian reliabilitas. Pengujian ini menggunakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan Hair dkk. (2022), nilai $\geq 0,70$ dapat digunakan sebagai acuan untuk menunjukkan konsistensi internal yang baik.

4. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah evaluasi *outer model* selesai dilakukan, analisis dilanjutkan dengan pemeriksaan *inner model*. Tahap ini berfokus pada pola hubungan antarvariabel serta kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Hair dkk. (2022) menjelaskan bahwa evaluasi model struktural dapat digunakan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan hubungan yang telah dibangun serta mendukung proses pengujian hipotesis. Evaluasi *inner model* pada penelitian ini meliputi *R-Square* (R^2), *effect size* (f^2), *path coefficient*, dan *Collinearity Statistics* (VIF). R^2 menunjukkan besarnya kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Sementara itu, f^2 digunakan untuk melihat kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen

dalam model. *Path coefficient* digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya hubungan antarvariabel. Nilai koefisien yang semakin besar menunjukkan hubungan yang semakin kuat sesuai dengan arah pengaruh yang dihasilkan. Selanjutnya, *Collinearity Statistics (VIF)* digunakan untuk mengevaluasi adanya potensi kolinearitas antarvariabel prediktor dalam model struktural. Nilai VIF yang semakin tinggi menunjukkan adanya kemungkinan kolinearitas yang semakin besar dan perlu diperhatikan dalam interpretasi model struktural (Hair dkk., 2022).

5. Pengujian Hipotesis (*Bootstrapping*)

Untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan metode *bootstrapping* melalui SmartPLS 4. Metode ini membantu mengetahui apakah hubungan yang terbentuk antarvariabel dalam model memiliki pengaruh yang signifikan. Hair dkk. (2022) menjelaskan bahwa *bootstrapping* dapat digunakan untuk menilai signifikansi hubungan antarvariabel. Hasil pengujian kemudian dilihat melalui *path coefficient*, *t-statistics*, dan *p-values*. Nilai *path coefficient* menunjukkan arah dan besarnya pengaruh, sedangkan *t-statistics* dan *p-values* digunakan untuk menentukan signifikansi pengaruh tersebut.

Untuk penelitian ini, prosedur *bootstrapping* dijalankan dengan 5.000 *bootstrap subsamples* menggunakan pengujian dua arah (*two-tailed test*) dan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Pengaturan tersebut mengikuti rekomendasi Hair dkk. (2022) agar hasil estimasi parameter dalam analisis PLS-SEM lebih stabil dan pengujian signifikansi dapat dilakukan dengan baik.

Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis dilihat dari nilai *p-value* dan *t-statistics*. Hipotesis diterima jika *p-value* $< 0,05$ atau nilai *t-statistics* $> 1,96$. Sebaliknya, jika hasil pengujian tidak memenuhi batas tersebut, hipotesis dinyatakan ditolak (Hair dkk., 2022). Pengujian pada penelitian ini hanya mencakup pengaruh langsung (*direct effect*) antarvariabel sesuai dengan hubungan yang telah ditetapkan dalam model penelitian. Sementara itu, pengaruh tidak langsung (*specific indirect effect*)

tidak dianalisis, sehingga penelitian ini tidak melakukan pengujian mediasi antarvariabel.

6. Interpretasi Hasil

Tahap interpretasi hasil dilakukan setelah seluruh proses analisis data selesai. Hasil evaluasi *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis diinterpretasikan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel berdasarkan model penelitian. Menurut Hair dkk. (2022), interpretasi hasil bertujuan memberikan makna terhadap hasil analisis untuk menjelaskan fenomena yang diteliti dan mendukung pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian ini diinterpretasikan dengan mengacu pada tujuan penelitian, rumusan masalah, hipotesis, serta teori *DeLone and McLean Information System Success Model* sebagai landasan penelitian.

