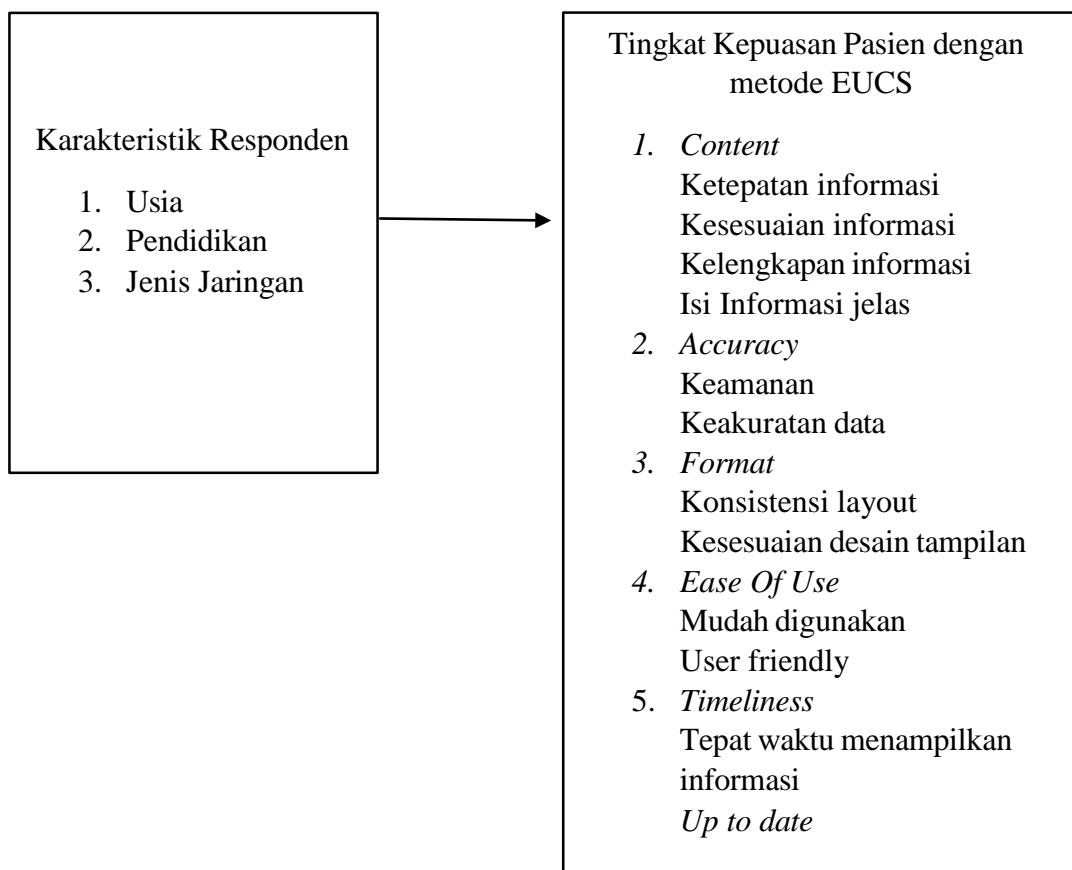


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Hubungan Antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pendaftaran Online Melalui Mobile JKN

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Gambar 3.1 menunjukkan kerangka konseptual peneliti mengenai hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile

JKN memanfaatkan *metode End User Compating Satisfaction* (EUCS) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Hal ini didasarkan pada teori EUCS dan permasalahan yang telah diangkat, hal ini dapat dijelaskan bahwa teori Doll dan Torkzadeh ini dimana didapat lima hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan indikator berikut:

1. *Content* (Isi) : Ketepatan informasi, Kesesuaian informasi, Kelengkapan informasi, Isi informasi jelas.
2. *Accuracy* (Keakuratan data) : Keamanan, Keakuratan data.
3. *Format* (Tampilan) : Konsistensi layout, Kesesuaian desain tampilan,
4. *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan) : Mudah digunakan, User Friendly.
5. *Timeliness* (Ketepatan waktu) : Tepat waktu menampilkan informasi, Up to date.

Sedangkan variabel karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis jaringan yang digunakan.

Pada penelitian ini, peneliti ingin berfokus pada faktor faktor yang terdiri dari *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan sistem), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti yaitu kelima indikator EUCS tersebut. Peneliti memiliki tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan yang pada hasil akan diketahui tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN menggunakan metode EUCS di RSIA IBI Surabaya.

3.3 Hipotesis

Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ho: Tidak ada hubungan antara karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis jaringan) terhadap kepuasan pasien
2. Ha : Ada hubungan antara karakteristik responden usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis jaringan terhadap kepuasan pasien.