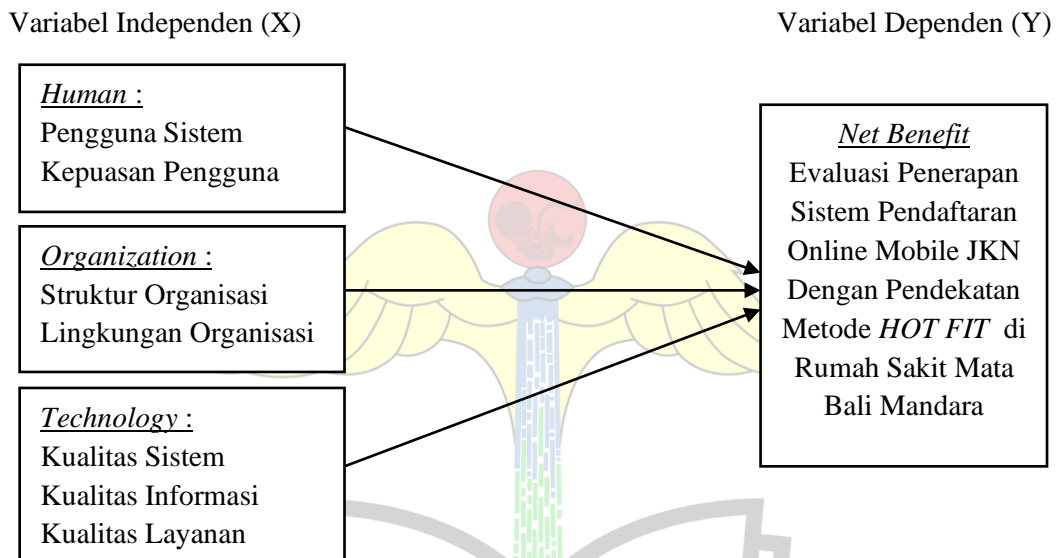


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep *HOT FIT*

Kerangka konsep ini disusun untuk mengetahui hubungan antara aspek *Human*, aspek *Organization*, aspek *Technology* dan aspek *Net Benefit* terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN. Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah *Net Benefit* sebagai variabel dependen Y dan *Human*, *Organization* dan *Technology* sebagai variabel independen X. Dengan menggunakan metode *HOT FIT* dari ketiga aspek : *Human* dengan dua komponen yaitu pengguna sistem dan kepuasan pengguna, *Organization* dengan dua komponen yaitu struktur organisasi dan lingkungan organisasi dan *Technology* dengan tiga komponen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

- a. Variabel Independen adalah variabel bebas yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2022).

Variabel independent pada penelitian ini :

- 1) *Human* dalam penelitian ini adalah pengguna sistem Mobile JKN bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran dari komponen

- penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.
- 2) *Organization* dalam penelitian ini adalah struktur *Organization* Rumah Sakit Mata Bali Mandara untuk mengetahui bagaimana gambaran dari komponen struktur organisasi dan lingkungan organisasi.
 - 3) *Technology* dalam penelitian ini adalah sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN untuk mengetahui bagaimana gambaran dari komponen kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.
- b. Variabel dependen adalah variabel terikat yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini disebut juga variabel output, kriteria dan konsekuen (Sugiyono, 2022). Variabel dependen pada penelitian ini adalah *Net Benefit* untuk melakukan evaluasi penerapan sistem pendaftaran online Mobile JKN.

2. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Definisi operasional	Alat Pengumpulan Data	Skala ukur	Hasil ukur
<i>Human</i>	Pengguna sistem	Pengguna memahami penggunaan Mobile JKN	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat Tidak Setuju (STS) 2. Tidak Setuju (TS) 3. Setuju (S) 4. Sangat Setuju (SS)
	Kepuasan pengguna	Penggunaan Mobile JKN dapat diterima dengan mudah oleh pengguna			

Organization	Struktur organisasi	Mobile JKN memiliki susunan kepegawaian yang baik dalam pengelolaan sistem	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat Tidak Setuju (STS) 2. Tidak Setuju (TS) 3. Setuju (S) 4. Sangat Setuju (SS)
	Lingkungan organisasi	Penerapan Mobile JKN sudah dengan kondisi dan kebutuhan yang baik			
Technology	Kualitas sistem	Sistem Mobile JKN dapat membantu pendaftaran dengan tampilan yang sederhana, memiliki keakuratan data dan sudah memiliki keamanan untuk melakukan login pada aplikasi	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat Tidak Setuju (STS) 2. Tidak Setuju (TS) 3. Setuju (S) 4. Sangat Setuju (SS)
	Kualitas	Sistem Mobile			

	informasi	JKN			
		menampilkan informasi yang relevan mudah dimengerti dan memberi informasi terupdate			
	Kualitas layanan	Mobile JKN membantu pengguna dalam mengeluarkan informasi dalam waktu singkat dan memiliki jaminan perlindungan terhadap pengelolaan data			
<i>Net Benefit</i>	Evaluasi sistem	Evaluasi Penerapan Sistem Pendaftaran Online Mobile JKN	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat Tidak Setuju (STS) 2. Tidak Setuju (TS) 3. Setuju (S) 4. Sangat Setuju (SS)