

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian untuk melihat, meninjau dan menggambarkan dengan angka tentang objek yang diteliti seperti apa adanya dan menarik kesimpulan tentang hal tersebut sesuai fenomena yang tampak pada saat penelitian dilakukan (Putra, 2015). Teknik mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yaitu petugas pendaftaran sebagai responden.

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti dan diambil kesimpulan. Populasi tidak harus manusia tetapi bisa juga hewan, tumbuhan, fenomena, gejala, atau peristiwa lainnya yang memiliki karakteristik dan syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel (Suriani et al., 2023). Populasi pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran di RSUD Muntilan yang berjumlah 20 orang. Seluruh petugas pendaftaran di RSUD Muntilan memiliki hak akses user yang sama terhadap SIMRS yang ada.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yaitu sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan merupakan bagian yang mewakili keseluruhan anggota populasi (Suriani et al., 2023). Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Muhammad, 2015) .

### C. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan terhitung dari perencanaan penelitian, pelaksanaan penelitian, sampai pembuatan laporan penelitian. Penelitian dilaksanakan di bulan September 2023 – Mei 2024. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Muntilan yang beralamatkan di di Jl. Kartini No.13, Balemulyo, Muntilan, Kec. Muntilan, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah 56411.

### D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel untuk metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu Dimensi isi (*Content*), Dimensi Keakuratan (*Accuracy*), Dimensi Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*), Dimensi Tampilan (*Format*), dan Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

## E. Definisi Operasional

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Opreasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Usia	Lama hidup seseorang sejak lahir sampai saat penelitian dilakukan.	Kuesioner	1. 20 – 30 tahun 2. 31 – 40 tahun 3. 41 – 50 tahun 4. 50 – 60 tahun (Golo et al., 2021)	Nominal
2.	Masa Kerja	Jangka waktu seseorang sudah bekerja pada suatu kantor badan dan sebagainya.	Kuesioner	1. 1 – 5 tahun 2. 6 – 10 tahun 3. 11 – 15 tahun 4. 16 – 20 tahun 5. > 20 tahun (Golo et al., 2021)	Nominal
3.	Jenis Kelamin	Karakteristik biologis yang dilihat dari penampilan luar.	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
4.	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi.	Kuesioner	Rentang nilai 1. 17 – 29.75 = Sangat Tidak Puas 2. 29.76 – 42.5 = Tidak Puas 3. 42.6 – 55.25 = Puas 4. 55.26 – 68 = Sangat Puas	Ordinal
5.	Dimensi isi ( <i>Content</i> )	Informasi yang dihasilkan sistem lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang mengganggu pekerjaan.	Kuesioner	Rentang nilai 1. 5 – 8.75 = Sangat Tidak Puas 2. 8.76 – 12.5 = Tidak Puas 3. 12.6 – 16.25 = Puas 4. 16.26 – 20 = Sangat Puas	Ordinal

No	Variabel	Definisi Opreasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
6.	Dimensi Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	Pada sistem yang akurat tidak akan terjadi kesalahan data saat proses input maupun <i>output</i> .	Kuesioner	1. 3 – 5.25 = Sangat Tidak Puas 2. 5.26 – 7.5 = Tidak Puas 3. 7.51 – 9.75 = Puas 4. 9.76 – 12 = Sangat Puas	Ordinal
7.	Dimensi Tampilan ( <i>Format</i> )	Kemudahan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) saat mengoperasikan aplikasi.	Kuesioner	1. 3 – 5.25 = Sangat Tidak Puas 2. 5.26 – 7.5 = Tidak Puas 3. 7.51 – 9.75 = Puas 4. 9.76 – 12 = Sangat Puas	Ordinal
8.	Dimensi Kemudahan Pengguna ( <i>Easy of Use</i> )	Interaksi pengguna dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) saat digunakan berdasarkan tampilan aplikasi (format).	Kuesioner	1. 4 – 7 = Sangat Tidak Puas 2. 7.01 – 10 = Tidak Puas 3. 10.01 – 13 = Puas 4. 13.01 – 16 = Sangat Puas	Ordinal
9.	Dimensi Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	Ketepatan waktu sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam menyediakan data dan informasi.	Kuesioner	1. 2 – 3.5 = Sangat Tidak Puas 2. 3.51 – 5 = Tidak Puas 3. 5.01 – 6.5 = Puas 4. 6.51 – 8 = Sangat Puas	Ordinal

## **F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Pengumpulan Data**

Jenis pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sampel melalui penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang dijadikan objek dalam penelitian (Fauzan, 2017). Pada penelitian ini dengan jumlah responden 20 orang.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner di bagian pendaftaran RSUD Muntilan. Kuesioner yang diedarkan secara *online* menggunakan *google form* kepada sampel untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang diketahui terkait sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

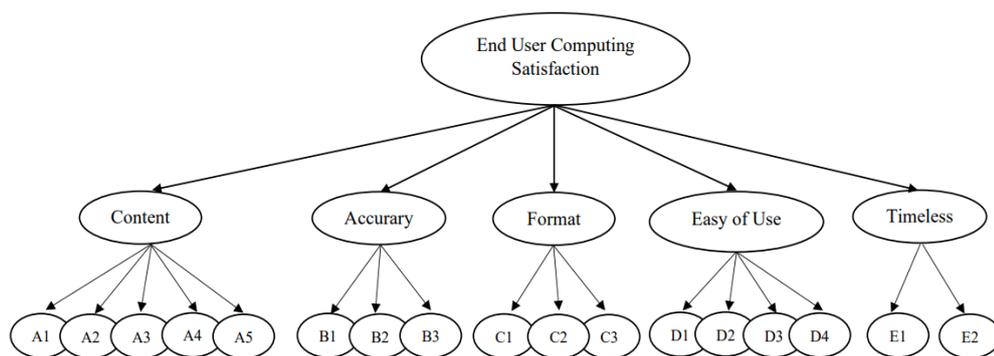
## **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Rahayu et al., 2021). Kuesioner disebarakan kepada seluruh responden. Responden dalam penelitian ini adalah jumlah sampel yang telah ditentukan. Kuesioner disebarakan kepada responden yang berisi pertanyaan yang terkandung dalam variabel metode *End User Computing*

*Satisfaction* (EUCS). Variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terdiri dari *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Easy of Use* (kemudahan penggunaan), *Timeliness* (ketepatan waktu).

Doll dan Torkzadeh definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Pengukuran penentuan kepuasan pengguna dibagi menjadi 5 kategori menurut Doll dan Torzadeh, yaitu:

1. Isi (*Content*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Tampilan (*Format*)
4. Kemudahan pengguna (*Easy of Use*)
5. Ketepatan Waktu (*Timeless*)



Gambar 3. Instrumen EUCS Doll and Torkzadeh

Gambar 3 merupakan pengelompokan instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan 5 kategori yang ada. Instrumen-instrumen menurut Doll dan Torkzadeh, yaitu: (Merahabia et al., 2022)

- A1 Menyediakan informasi yang sesuai
- A2 Menyediakan informasi yang benar
- A3 Mudah dipahami
- A4 Sudah lengkap
- A5 Sangat jelas
- B1 Menampilkan informasi yang benar
- B2 Menyediakan informasi yang akurat
- B3 Memberikan hak akses user
- C1 Memiliki pengaturan warna yang menarik.
- C2 Desain yang memudahkan pengguna
- C3 Struktur menu yang mudah dipahami
- D1 Sangat mudah digunakan
- D2 Mudah diakses dimana saja
- D3 Menyediakan petunjuk pengguna
- D4 Menyediakan atau sudah dilengkapi dengan tombol navigasi
- E1 Kecepatan dalam mengakses
- E2 Menampilkan informasi terbaru

## H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Janna & Herianto, 2021). Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji validitas, dikarenakan kuesioner yang digunakan sudah dilakukan uji validitas dengan teruji valid oleh peneliti sebelumnya yaitu (Merahabia et al., 2022) dengan judul "Analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi SIMRS di VK ponek RSUD Abepura menggunakan metode EUCS".

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Janna & Herianto, 2021). Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji reliabilitas, dikarenakan kuesioner yang digunakan sudah dilakukan uji reliabilitas dengan teruji reliabel oleh peneliti sebelumnya yaitu (Merahabia et al., 2022) dengan judul "Analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi SIMRS di VK ponek RSUD Abepura menggunakan metode EUCS".

## I. Prosedur Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi tiga tahap.

Tahap-tahap yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Tahap Persiapan Penelitian

- a. Identifikasi masalah yang dilakukan dengan observasi dan studi pustaka yang selanjutnya penyimpulan masalah.
- b. Peneliti menyusun surat pengantar guna melakukan studi pendahuluan di RSUD Muntilan
- c. Melakukan studi pendahuluan di RSUD Muntilan untuk verifikasi masalah.
- d. Peneliti menyusun proposal penelitian.
- e. Peneliti melaksanakan ujian proposal penelitian.
- f. Peneliti mendapatkan persetujuan hasil proposal penelitian.
- g. Peneliti mengajukan surat izin penelitian ke RSUD Muntilan.

### 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Peneliti mendapatkan izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di RSUD Muntilan.
- b. Peneliti menyebarkan formulir *informed consent* kepada responden untuk menjadi sampel penelitian.
- c. Setelah mendapatkan persetujuan dari responden, peneliti melakukan pengambilan data dengan cara penyebaran *link google formulir* kuesioner kepada petugas pendaftaran selama kurang lebih dua minggu.

- d. Peneliti mengolah data dari hasil jawaban kuesioner menggunakan *Microsoft Excel*.
3. Penyusunan Laporan
    - a. Merekap hasil pengumpulan data.
    - b. Melakukan pengolahan data dan analisis data menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
    - c. Peneliti menyusun laporan hasil penelitian mulai dari hasil, pembahasan, sampai ke kesimpulan dan saran. Melakukan bimbingan dan penyajian hasil penelitian melalui sidang hasil Karya Tulis Ilmiah.

## **J. Manajemen Data**

### **1. Pengolahan Data**

Pada tahap ini peneliti menyiapkan data kuesioner yang akan dibagikan kepada responden pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Kemudian kuesioner dibagikan kepada responden pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) sejumlah 20 orang. Setelah *link google form* kuesioner dibagikan dan responden diberi waktu untuk mengisi, maka peneliti mengecek kuesioner dari responden untuk meneliti apakah sudah lengkap dan terisi seluruhnya. Data kuesioner kemudian diolah menggunakan *Microsoft Excel*.

### **2. Analisis Data**

Analisis data kuantitatif berdasarkan metode evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang digunakan yaitu metode

*End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan penggunaan (*easy of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Analisis data merupakan pengumpulan data dari seluruh responden yang dikumpulkan. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Metode Skala Likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert pada Tahun 1932. Skala likert memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yang mempersentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku. Skala likert dapat juga dikatakan sebagai skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk penelitian (Setyawan & Atapukan, 2018). Skala likert dan tingkat kepuasan skala likert dapat diperhatikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Skala Likert

<b>Skor Skala</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Kemudian dilakukan perhitungan dengan skor idealnya adalah 4 karena menggunakan skala likert 1-4, dengan skor terendah adalah 1. Jumlah kelas intervalnya adalah 4. Dengan menggunakan perhitungan jarak interval maka:

$$\text{Jarak Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah kelas interval}}$$

$$\text{Jarak Interval} = \frac{68 - 17}{4}$$

$$\text{Jarak Interval} = 12.75$$

Jadi jarak interval untuk setiap kelas adalah 12.75, sehingga didapatkan tabel tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Skala Likert

<b>Interval</b>	<b>Predikat Kepuasan</b>
17 – 29.75	Sangat Tidak Puas
29.76 – 42.5	Tidak Puas
42.6 – 55.25	Puas
55.26 – 68	Sangat Puas

(Andarwati & Hernawati, 2013)

Berdasarkan hasil yang didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada 20 petugas pendaftaran di RSUD Muntilan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS, metode variabel persamaan yang dapat digunakan untuk penghitungan data Rata-rata Kepuasan (RK) berdasarkan Jumlah Skor Kuesioner (JSK) dan Jumlah Responden (JR) tertera pada rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JR}$$

Keterangan rumus:

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JR = Jumlah Responden

## **K. Etika Penelitian**

Perlu adanya etika penelitian ini yaitu untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, sehingga akan dilakukan beberapa prinsip yaitu sebagai berikut:

### 1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan ini di dalamnya berisi tentang apa saja yang dilakukan, tujuan dalam penelitian, manfaat yang didapat responden, tatacara penelitian dan mungkin resiko yang mungkin terjadi. Semua pernyataan tersebut dituliskan dilembar persetujuan dengan jelas dan mudah dipahami oleh responden sehingga responden bersedia maka akan mengisi dan menandatangani lembar persetujuan tersebut. Kemudian peneliti memberikan lembar persetujuan kepada responden.

### 2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

### 3. Sukarela

Penelitian bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.