

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* atau potong silang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tempat pendaftaran rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 20, Ngupasan, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, DIY 55122.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada minggu kedua di bulan April Tahun 2021, selama 2 (dua) minggu mulai dari pukul 07.00 WIB - 14.00 WIB.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2016). Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien lama rawat jalan yang menggunakan pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada bulan April 2021 berjumlah 96 responden.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan lama yang menggunakan pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Oleh karena itu populasi tidak diketahui maka pengambilan sample menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{1,96}{0,20} \right]^2$$

n = 96 responden

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

Z_{α/2} = Nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan (α) 95%.

E = Tingkat ketepatan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%.

Berdasarkan hasil perhitungan sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan eksklusi.

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien lama rawat jalan.
- 2) Pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- 3) Responden yang berusia 15-50 Tahun.

b. Kriteria eksklusi

- 1) Responden yang menolak.
- 2) Responden yang tidak bisa membaca dan tidak didampingi keluarga.

D. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003) terdiri dari 6 (enam) variabel yaitu:

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)

Indikator yang digunakan yaitu:

- a. Kenyamanan Akses
- b. Keluwesan Sistem (*Flexibility*)
- c. Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai

- d. Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik
 - e. Keandalan Sistem (*Reliability*)
 - f. Kecepatan Akses (*Response Time*)
2. Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)
Indikator yang digunakan yaitu:
 - a. Kelengkapan (*Completeness*)
 - b. Relevan (*Relevance*)
 - c. Akurat (*Accurate*)
 - d. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)
 - e. Penyajian Informasi (*Format*)
 3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*)
Indikator yang digunakan yaitu:
 - a. Tanggap (*Responsiveness*)
 - b. Jaminan (*Assurance*)
 - c. Empati (*Empathy*)
 4. Variabel Penggunaan (*Use*)
Indikator yang digunakan yaitu:
 - a. Sifat Penggunaan (*Nature of Use*)
 - b. Penggunaan Waktu Harian (*Daily Used Time*)
 - c. Frekuensi Pengguna (*User Satisfaction*)
 5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
Indikator yang digunakan yaitu:
 - a. Efisiensi (*Efficiency*)
 - b. Keefektifan (*Effectiveness*)
 - c. Kepuasan (*Satisfaction*)
 - d. Kepuasan Informasi (*Repeat Visits*)
 - e. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Purchase*)
 6. Variabel Manfaat Bersih (Net Benefits)
Indikator yang digunakan yaitu:
 - a. Meningkatkan Berbagai Kemampuan (*Improve Knowledge Sharing*)
 - b. Efektivitas Komunikasi (*Communication Effectiveness*)

- c. *Reduce Information Search Time*
- d. Produktivitas (*Productivitas*)

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut (Sugiyono, 2017). Definisi operasional pada penelitian ini adalah:

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Pengukuran
1	Kepuasan pasien	Perasaan pasien setelah menggunakan sistem informasi Anjungan Pendaftaran Mandiri	Kuesioner	Ordinal
2	Kualitas sistem	Kemampuan untuk mengakses APM dan kecepatan dalam mengakses APM	Kuesioner	Ordinal
3	Kualitas informasi	Kemampuan untuk melihat keakuratan ketika mengakses APM	Kuesioner	Ordinal
4	Kualitas layanan	Kemampuan untuk memberikan respon dalam mengakses APM	Kuesioner	Ordinal
5	Penggunaan	Kemampuan untuk melihat penggunaan APM	Kuesioner	Ordinal
6	Kepuasan pengguna	Kemampuan untuk melihat tingkat kepuasan dalam mengakses APM	Kuesioner	Ordinal
7	Keuntungan	Kemampuan untuk meningkatkan kemampuan APM	Kuesioner	Ordinal

Tabel 3.1 Definisi Operasional

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner (angket). Menurut Notoatmojo (2012) kuesioner merupakan daftar pertanyaan/ Pernyataan yang sudah tersusun dengan baik dan sudah matang, yang bertujuan untuk memperoleh suatu data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner ini diukur dengan Skala likert yang terdiri dalam 5 skor yaitu dari nilai terendah 1 yg tertinggi 5. Menurut Sugiyono (2017) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang, dimana responden diminta untuk menjawab pernyataan yang sudah tersedia sesuai dengan penilaian responden, dengan memberi tanda ceklist. Untuk penilaian skala terdiri dari (5) lima tingkat, Berikut ini adalah skor penilaian dengan menggunakan skala likert:

- a. Skor penilaian 1= Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Skor penilaian 2= Tidak Setuju (TS)
- c. Skor penilaian 3= Netral (N)
- d. Skor penilaian 4= Setuju (S)
- e. Skor penilaian 5= Sangat Setuju (SS)

2. Metode Pengumpulan Data

a. Survei

Pada penelitian ini peneliti melakukan survei lahan penggunaan APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selanjutnya hasil survei dilakukan analisis dengan menggunakan excel dan untuk mengukur hubungan menggunakan aplikasi statistik. Tahapan berikutnya peneliti melakukan observasi dengan mengamati mesin APM.

- b. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian (Sugiyono, 2017). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada pasien atau keluarga pasien

rawat jalan lama yang mendapatkan pelayanan APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pengisian kuesioner diisi secara sukarela tanpa adanya paksaan dari peneliti. Kuesioner diisi sesuai dengan petunjuk yang tertera pada kuesioner. Kemudian data dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

c. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berupa data dokumentasi atau data laporan yang sudah tersedia (Azwar, 2012). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jumlah kunjungan pasien lama rawat jalan yang menggunakan pelayanan APM.

G. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Menurut Sugiyono (2017) validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item.

a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Kemudian validitas penelitian ini dihitung dengan menggunakan SmartPLS. Pengujian ini berdasarkan nilai *outer loading* indikator dan akan dianggap valid jika memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,70 Ghozali & Latan (2015) Berdasarkan hasil adopsi kuesioner dari Nurjaya (2017) didapatkan hasil bahwa semua indikator pertanyaan lebih besar dari 0,70 hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan telah memenuhi syarat validitas konvergen.

b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan

konstruk. Nilai *cross loading* berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading lainnya Ghozali & Latan (2015) Berdasarkan adopsi kuesioner dari Munjaya (2017) dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah valid dan dapat digunakan dengan nilai *cross loading* lebih besar dari 0,70 dan telah memenuhi validitas diskriminan.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu melihat dari *composite reliabiliti*. *Composite reliabiliti* menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu konstruk. Uji reliabilitas memiliki nilai tujuan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliabiliti* dan *cronbach alpha* diatas 0,70. Berdasarkan hasil adopsi kuesioner dari Ghozali & Latan (2015) didapatkan hasil nilai dari *composite reliabiliti* dan *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah konsisten dan sudah memiliki reliabilitas yang baik.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu rangkaian kegiatan penelitian setelah pengumpulan data selesai. Tujuan pengolahan data untuk memperoleh data yang berkualitas (Notoatmojo. S, 2012). Tahap-tahap pengolahan data antara lain:

a. *Editing*

Editing merupakan pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner. Apakah semua pertanyaan terisi, isinya jelas, jawabannya konsisten antara pertanyaan satu dengan pertanyaan lainnya. Terdapat lima alternatif jawaban yang diberikan untuk analisis SEM sesuai

dengan *skala likert*, yaitu: 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Netral, 4= Setuju, 5= Sangat Setuju. Masing-masing variabel laten diukur oleh beberapa indikator dengan penjelasan pada Tabel 3.2.

b. *Coding*

Coding yaitu mengubah data dalam bentuk huruf menjadi data berbentuk angka, dengan cara memberikan skor pada masing-masing jawaban. Memudahkan dalam analisis data dan mempercepat pemasukan data. Data yang di coding adalah nama responden dengan angka 1-96, item pertanyaan variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan SQ1-SQ6, item pertanyaan variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan IQ1-IQ5, item pertanyaan variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan SEQ1-SEQ3, item pertanyaan variabel penggunaan (*use*) dengan U1-U3, item pertanyaan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan US1-US5, item pertanyaan variabel manfaat bersih (*net benefits*) dengan NB1-NB3.

c. *Entry Data*

Entry data adalah kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan kedalam master table atau data base komputer, kemudian membuat distribusi frekuensi sederhana.

d. *Processing*

Processing adalah proses memasukkan data (*data entry*) kedalam program komputer, seperti dengan menggunakan perangkat lunak PLS-SEM.

e. *Cleansing*

Cleansing (pembersihan data) yaitu proses pengecekan kembali data-data yang telah dimasukkan untuk melihat ada tidaknya kesalahan, terutama kesesuaian penkodean yang dilakukan.

f. *Describing*

Describing yaitu menggambarkan data atau menerangkan data.

2. Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan *software* SmartPLS versi 3

dengan pemodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*) SEM. SEM berbasis komponen dengan menggunakan teknik (*Partial Least Square*) PLS dipilih sebagai alat analisis pada penelitian ini. Analisis menggunakan PLS terdiri dari 2 submodel yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* adalah menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator, dan model struktural (*structural model*) atau sering disebut *inner model* bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel atau korelasi antara konstruk-konstruk, yang dilihat dari nilai *R-square* dari model penelitian. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan *p-values* yang diperoleh lewat *bootstrapping*. Teknik *Partial Least Square* (PLS) tidak membutuhkan banyak asumsi data tidak harus di distribusi normal *multivariate* dan jumlah sample tidak harus besar karena jumlah sample yang digunakan pada penelitian ini (< 100) responden maka digunakan PLS sebagai alat analisisnya Ghozali & Latan (2015).

I. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa langkah untuk mengumpulkan data antara lain sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan
 - a. Mengidentifikasi masalah dengan melihat fenomena yang ada.
 - b. Melakukan studi pendahuluan kepada beberapa pasien atau keluarga pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
 - c. Penyusunan proposal penelitian.
 - d. Menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang diadopsi dari Nurjaya (2017) berdasarkan teori tentang kesuksesan sistem informasi menurut DeLone and McLean (2003).
2. Tahap Pelaksanaan
 - a. Mengumpulkan asisten penelitian.
 - b. Melakukan observasi untuk menentukan responden sesuai kriteria peneliti.

- c. Melakukan metode sampling sesuai dengan jumlah responden yang telah didapatkan dan sesuai dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.
 - d. Memberi penjelasan kepada responden tentang maksud dan tujuan peneliti.
 - e. Meminta responden menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*) menjadi responden dengan memberikan tanda tangan di atas lembar persetujuan tersebut.
 - f. Pengisian kuesioner dikerjakan dengan waktu 15 menit selama 15 hari kerja.
 - g. Pengumpulan data penelitian (kuesioner) dilakukan pada hari kerja dari jam 07.00 -14.00 WIB dengan cara responden memasukkan lembar kuesioner kedalam amplop yang disediakan peneliti untuk menjaga privasi responden. Selama penelitian berlangsung peneliti mendapatkan 96 orang responden.
 - h. Setelah data terkumpul dilakukan rekapitulasi data.
 - i. Dilakukan analisis data setelah data yang dibutuhkan lengkap dengan menggunakan *software* SmartPLS.
 - j. Membuat pembahasan.
3. Tahap Akhir
- Tahap akhir penelitian ini adalah tahap penyusunan laporan penelitian, revisi laporan sesuai saran pembimbing, dan mempersiapkan ujian hasil penelitian.

J. Etika Penelitian

Etika penelitian merujuk pada prinsip-prinsip etis yang diterapkan oleh masyarakat sehingga membantu peneliti menilai yang dianut masyarakat (Notoatmojo. S, 2012).

1. *Inform Consent*

Lembar penelitian ini diberikan kepada responden yang akan diteliti yang memenuhi kriteria inklusi yang disertai judul penelitian dan tujuan

penelitian, bila subjek menolak maka peneliti tidak memaksa dan tetap menghormati hak-hak subjek.

2. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Informasi ataupun masalah-masalah lain yang telah diperoleh dari responden disimpan dan dijamin kerahasiaannya. Informasi yang diberikan responden tidak akan disebarluaskan atau diberikan kepada orang lain tanpa seizin yang bersangkutan.

3. *Anonymity*

Untuk menjaga kerahasiaan responden, peneliti tidak mencantumkan nama responden.

4. *Beneficence* (Manfaat)

Prinsip manfaat ini bertujuan agar responden terbebas dari penderitaan, eksploitasi dan resiko. Terbebas dari penderitaan ini penelitian tidak boleh mengakibatkan sakit kepada responden. Bebas dari eksploitasi yaitu penelitian tidak merugikan responden seperti informasi yang diberikan responden tidak digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan responden. Bebas dari resiko yaitu penelitian harus memberikan manfaat bagi peneliti dan responden.

5. *Justice* (Adil)

Semua responden yang ikut dalam penelitian ini diperlakukan adil dan diberi hak yang sama sebelum, selama dan sesudah penelitian. Peneliti tidak membedakan responden satu dengan yang lainnya.

K. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini berdasarkan teori tentang kesuksesan sistem informasi menurut DeLone and McLean (2003) yang diadopsi dari Nurjaya (2017) yang akan disebarluaskan ke 96 orang responden. Item-item pertanyaan dalam kuisioner ini antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)**Tabel 3.2 Item pertanyaan variabel kualitas sistem (*System Quality*)**

Item	Pernyataan
SQ1	Kenyamanan akses
SQ2	Keluwesannya sistem (<i>Flexibility</i>)
SQ3	Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai
SQ4	Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik
SQ5	Keandalan sistem (<i>Reliability</i>)
SQ6	Kecepatan akses (<i>Response Time</i>)

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**Tabel 3.3 Item pertanyaan variabel kualitas informasi (*Information Quality*)**

Item	Pernyataan
IQ1	Kelengkapan (<i>Completeness</i>)
IQ2	Relevan (<i>Relevance</i>)
IQ3	Akurat (<i>Accurate</i>)
IQ4	Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)
IQ5	Penyajian informasi (<i>Format</i>)

3. Kualitas Layanan (*Servis Quality*)**Tabel 3.4 Item pertanyaan variabel kualitas layanan (*Servis Quality*)**

Item	Pernyataan
SEQ1	Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
SEQ2	Jaminan (<i>Assurance</i>)
SEQ3	Empati (<i>Empathy</i>)

4. Penggunaan (*Use*)**Tabel 3.5 Item pertanyaan variabel penggunaan (*Use*)**

Item	Pernyataan
U1	Sifat penggunaan (<i>Nature of Use</i>)

U2	Penggunaan waktu harian (<i>Daily Used Time</i>)
U3	Frekuensi pengguna (<i>User Satisfaction</i>)

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Tabel 3.6 Item Pernyataan variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Item	Pernyataan
US1	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)
US2	Keefektivan (<i>Effectiveness</i>)
US3	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)
US4	Kepuasan informasi (<i>Repeat Visits</i>)
US5	Kepuasan menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)

6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Tabel 3.7 Item pernyataan variabel manfaat bersih (*Net Benefits*)

Item	Pernyataan
NB1	Meningkatkan berbagai kemampuan (<i>Improve Knowledge Sharing</i>)
NB2	Efektivitas komunikasi (<i>Communication Effectiveness</i>)
NB2	Mengurangi waktu pencarian informasi (<i>Reduce Information Search Time</i>)
NB3	Produktivitas (<i>Productivitas</i>)

L. Tabel Kegiatan

Tabel 3.8 Kegiatan Penelitian

No	Nama Kegiatan	Bulan										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Persiapan perizinan penelitian	■										
2	Rapat dan tahap awal	■										
3	Studi pendahuluan	■										
4	Penyusunan proposal		■									
5	Ijin penelitian			■								
6	Pelaksanaan penelitian				■	■						
7	Uji coba					■						
8	Evaluasi					■						
9	Laporan akhir						■					
10	Publikasi						■					