

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dan menggunakan metode kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik, sehingga memberikan gambaran rinci tentang temuan penelitian. Penelitian kuantitatif, sebuah metode yang sudah lama dikenal, telah menetapkan dirinya sebagai landasan metodologi penelitian. Metode ini memiliki prinsip inti positivism, sehingga diklasifikasikan sebagai metode positivism. Menjunjung tinggi standar penyelidikan ilmiah yang ketat, penelitian kuantitatif menganut prinsip konkrit dan empirisme, objektivitas, struktur, rasionalitas, organisasi sistematis, dan kemampuan untuk ditiru. Seperti namanya, penelitian kuantitatif menggunakan data numeric sebagai sumber informasi utamanya, dan menggunakan teknik statistic untuk analisisnya (Sugiyono, 2019).

2. Rancangan Penelitian

penelitian ini mengadopsi rancangan penelitian *cross sectional*. *Cross sectional* adalah penelitian yang mengumpulkan data seluruh populasi sampel yang telah ditentukan pada satu waktu tertentu atau dengan mengumpulkan data seluruh variabel secara bersamaan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Wates yang berlokasi di Area Sawah, Beji, Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Alamat rumah sakit adalah Jl. Tentara Pelajar. No.Km. 1 No. 5 dan kode posnya 55651.

2. Waktu Penelitian

Tahap pengumpulan data berlangsung pada bulan maret hingga mei 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan individu yang memenuhi kriteria spesifik yang ditetapkan oleh peneliti, dipelajari untuk memahami fenomena yang lebih luas atau menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Populasi yang menjadi target penelitian adalah seluruh pasien pendaftaran rawat jalan yang mendaftar di RSUD Wates pada bulan april tahun 2024 dengan jumlah rata-rata 11.333 pasien.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, yang dipilih sendiri untuk mewakili seluruh kelompok selama penelitian (Notoatmodjo, 2010). Sampel penelitian ini melibatkan pasien yang memilih layanan rawat jalan yang melakukan pendaftaran dengan mesin APM di RSUD Wates. Untuk mendapatkan sampel yang sesuai, digunakan rumus perhitungan ukuran sampel Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{11.333}{1+(11.333 \times 0,1^2)} = 99,12$$

Keterangan :

n = Besaran Sampel

N = Total populasi

E = Perkiraan tingkat kesalahan (10%)

Dari Perhitungan diatas dapat disimpulkan penelitian ini melibatkan sampel sejumlah 99 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. *Sampling Insidental/Accidental* merupakan metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kesempatan atau kebetulan. Artinya, peneliti memilih sampel dari individu yang bertemu secara kebetulan dan dianggap tepat sebagai sumber data.

D. Variabel

Variabel penelitian yaitu aspek atau karakteristik yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan diukur untuk mengumpulkan informasi dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2011). Variabel penelitian ini adalah sejauh mana pasien merasa puas dengan proses pendaftaran rawat jalan di era digitalisasi RSUD Wates diukur menggunakan metode EUCS dengan 5 variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use* dan *Timeliness*.

E. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi operasional

Jenis Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Skor
Kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di era digitalisasi	Kepuasan pasien adalah penilaian positif atau negatif secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.	Kuesioner dengan skala Likert	Ordinal	1. Sangat Puas : 81% - 100%
<i>Content</i> (isi)	Variabel tersebut menilai seberapa puas pengguna dengan berbagai fitur dan opsi yang tersedia di mesin APM.	Kuesioner dengan skala Likert	Ordinal	2. Puas : 71% - 80% 3. Cukup puas : 41% - 70%
<i>Accuracy</i> (keakuratan)	Artinya variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dilihat dari seberapa besar tingkat kebenaran atau ketepatan dari mesin APM	Kuesioner dengan skala Likert	Ordinal	4. Tidak puas : 21% - 40%
<i>Format</i> (Format)	Artinya variabel yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien dilihat dari tampilan mesin APM	Kuesioner dengan skala Likert	Ordinal	5. Sangat tidak puas : 0% - 20%
<i>Ease of use</i> (kemudahan dalam menggunakan sistem)	Artinya variabel ini mengukur aspek kemudahan penggunaan mesin APM dari sudut pandang pasien	Kuesioner dengan skala Likert	Ordinal	
<i>Timeliness</i> (waktu)	Artinya variabel yang harus mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna pada saat dibutuhkan atau <i>up to date</i>	Kuesioner dengan skala Likert	Ordinal	

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode mendapatkan data dimana peneliti menyediakan pernyataan tertulis atau pertanyaan untuk dijawab kepada responden berdasarkan tingkat layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, peneliti secara pribadi membagikan kuesioner kepada para responden (Sugiyono, 2011).

b. Alat Tulis

Peneliti menggunakan pena serta buku catatan yang berguna untuk menulis data yang didapatkan selama penelitian di rumah sakit.

2. Metode Pengumpulan data

Data primer diperoleh dari responden rumah sakit melalui pemberian kuesioner secara langsung. Kuesioner yang dirancang oleh peneliti ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan untuk penelitian. Data hasil kuesioner diolah lebih lanjut dengan bantuan program *Microsoft Excel* dan SPSS.

G. Metode Pengolahan Data Dan Analisis Data

1. Metode pengolahan Data

a. *Scoring*

Kepuasan pasien terhadap pelayanan akan diukur dengan menggunakan skala likert.

1) Setiap pertanyaan akan diberi skor sebagai berikut :

- a) Sangat tidak Setuju (STS) = Skor 1
- b) Tidak Setuju (TS) = Skor 2
- c) Cukup setuju (CS) = Skor 3
- d) Setuju (S) = 4
- e) Sangat Setuju (SS) = 5

b. *Coding*

Setelah proses pemberian skor, data yang terkumpulkan selanjutnya masuk ke proses pengkodean, yaitu merubah data yang berupa teks dan huruf menjadi numerik dengan tujuan mempermudah saat analisis data.

c. *Entry data*

Setelah proses coding selanjutnya proses *entry data*, dalam Penelitian ini hasil kode yang telah didapatkan selanjutnya dimasukkan kedalam *software* komputer yang selanjutnya akan diolah menggunakan *Microsoft excel* atau SPSS.

2. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis univariat (Deskriptif) untuk mengetahui karakteristik setiap variabel menggunakan persentase. Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya dibuat dalam bentuk tabulasi, Proses tabulasi dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data yang dilanjutkan dengan penghitungan, penjumlahan, dan penyajian dalam struktur tabel. Tingkat kepuasan ditentukan dengan menghitung persentase setiap indikator dalam suatu variabel dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Pengukuran kepuasan pasien menggunakan kriteria penilaian skala likert.

$$\text{Tingkat kepuasan pasien} = \sum \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Untuk memastikan keakuratan dan ketepatan data yang diperoleh, kuesioner perlu diuji validitasnya. Tujuan uji validitas adalah untuk menguji apakah kuesioner mampu mengukur secara tepat konstruk yang ingin diteliti. Validitas suatu kuesioner tercapai apabila pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, kuesioner yang valid harus mampu menangkap esensi dari konsep yang ingin dipelajari. Teknik korelasi yang dipakai adalah teknik korelasi product moment. Instrumen penelitian yang digunakan merupakan adaptasi dari

penelitian Audina (2018). Berikut hasil uji validitas dari instrumen penelitian Audina 2018:

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas

No	Dimensi	Item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	<i>Content</i>	C1	0,913	0,413	Valid
		C2	0,841	0,413	Valid
		C3	0,847	0,413	Valid
		C4	0,781	0,413	Valid
2	<i>Accuracy</i>	A1	0,816	0,413	Valid
		A2	0,870	0,413	Valid
		A3	0,792	0,413	Valid
		A4	0,814	0,413	Valid
3	<i>Format</i>	F1	0,794	0,413	Valid
		F2	0,819	0,413	Valid
		F3	0,779	0,413	Valid
		F4	0,856	0,413	Valid
4	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,662	0,413	Valid
		E2	0,658	0,413	Valid
		E3	0,835	0,413	Valid
		E4	0,846	0,413	Valid
5	<i>Timeliness</i>	T1	0,843	0,413	Valid
		T2	0,876	0,413	Valid
		T3	0,874	0,413	Valid

Validitas instrumen penelitian dibuktikan dengan gambaran tabel bahwa nilai r hitung melebihi taraf signifikan 0,413.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas memastikan bahwa hasil pengukuran kuesioner tetap konsisten, baik ketika dilakukan oleh orang yang berbeda maupun waktu yang berbeda. Instrumen yang reliable menghasilkan data yang tidak mudah berubah meskipun diterapkan secara berulang pada objek yang sama. Uji reliabilitas akan dilakukan jika item pertanyaan suda dinyatakan valid. Rumus *Alfa Cronbach* dipakai untuk menilai tingkat reliabilitas instrumen dalam penelitian ini.

Tabel 3. 3 Hasil Uji keandalan Teknik *Cronbach's Alpha's*

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,782	4	Sangat Andal
2	<i>Accuracy</i>	0,839	4	Sangat Andal
3	<i>Format</i>	0,819	4	Sangat Andal
4	<i>Ease Of Use</i>	0,733	4	Andal
5	<i>Timeliness</i>	0,782	3	Sangat Andal

Berdasarkan analisis instrumen soal menggunakan SPSS versi 22, dihasilkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 yang menyatakan 4 variabel sangat andal dan 1 variabel yang dinyatakan andal.

I. Etika Penelitian

Penelitian ini telah mendapatkan pengesahan dari komisi etik RSUD Wates dengan NO.KEPK/021/RS/V/2024. Dalam penelitian ini memiliki 4 etika diantaranya sebagai berikut :

1. Sukarela

Penelitian akan dilaksanakan secara sukarela atau tanpa pemaksaan kehendak dari peneliti.

2. Persetujuan

Persetujuan penelitian merupakan penjelasan dari apa tujuan, manfaat dan prosedur apa saja yang akan diperoleh oleh responden yang akan diteliti. Lembar persetujuan akan diberikan dan ditandatangani oleh responden jika setuju untuk memberikan informasi kepada peneliti.

3. Tanpa Nama

Nama seseorang dalam penelitian tidak boleh dicantumkan oleh peneliti yang bersangkutan, peneliti akan membuat kode dari nama responden untuk melindungi informasi pribadi.

4. Rahasia

Data yang diperoleh dari responden selalu dijaga kerahasiaannya karena peneliti tidak akan menyebutkan nama dari subjek penelitian tapi hanya memperlihatkan data yang diperoleh dari responden.

J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Persiapan

Langkah awal penelitian ini adalah mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan untuk melakukan penyebaran kuesioner, seperti menyiapkan instrumen penelitian yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dirancang sesuai dengan judul yang diambil.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Beberapa langkah prosedur yang harus dilakukan sebelum pengumpulan data :

- a. Pasien harus paham tentang tujuan dan maksud kuesioner sebelum mengisinya.
- b. Peneliti harus menyiapkan *Informed consent* apabila pasien bersedia untuk menjadi responden.
- c. Apabila responden bersedia untuk mengisi kuesioner, maka kuesioner harus diisi sesuai dengan petunjuk yang sudah tersedia di lembar kuesioner.

3. Tahap Akhir

Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah penyusunan laporan kemudian merevisi laporan tersebut sesuai dengan koreksi dan saran pembimbing dalam rangka persiapan ujian.