

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Jenis penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) Ideologi positivisme mendasari pendekatan kuantitatif, yang merupakan strategi penelitian untuk mempelajari populasi target atau subsetnya. Untuk menguji hipotesis dan menarik kesimpulan, data yang dikumpulkan bersifat numerik dan dianalisis secara statistik. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan pengambilan data secara *cross-sectional*, studi ini menganalisis dan menjelaskan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien atau pengguna terhadap sistem pendaftaran mandiri rawat jalan (APM). Pengukuran dilakukan secara bersamaan, dan variabel-variabelnya bersifat independen dan dependen.

B. Lokasi dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Wates Pada bagian pendaftaran rawat jalan khususnya bagian penggunaan mesin APM yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar No.Km. 1 No. 5, Area Sawah, Beji, Kec. Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55651.

2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan berlangsung pada bulan Mei-Juni 2025

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua hal dan orang yang termasuk dalam suatu penelitian, terlepas dari apakah mereka memiliki karakteristik khusus atau tidak, dapat disebut populasi. Sebanyak 2.300 pasien yang berpartisipasi sebagai pasien rawat jalan pada April 2025 melalui Layanan Pendaftaran Mandiri APM membentuk populasi penelitian ini.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan untuk mewakili populasi dalam penelitian, terutama ketika populasi terlalu besar untuk diteliti seluruhnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan APM di RSUD Wates. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini digunakan agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi dengan tingkat kesalahan yang dapat dikendalikan. Menghitung sampel dari suatu populasi menggunakan rumus slovin. :

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

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

E = perkiraan tingkat kesalahan pada penelitian yaitu

10%

Perhitungan sampel sebagai berikut : $n = \frac{2300}{1+2300(0,1^2)}$

$$= \frac{2300}{24}$$

$$= 95,83 \text{ dibulatkan menjadi } 96$$

Penggunaan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, penelitian ini bersifat evaluatif, yaitu mengevaluasi kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Wates, sehingga tidak menuntut tingkat generalisasi yang sangat tinggi. Kedua, jumlah populasi pengguna APM di RSUD Wates cukup besar, yaitu sebanyak 2.300 pasien. Jika tingkat kesalahan yang digunakan terlalu kecil,

maka jumlah sampel akan menjadi sangat besar dan memerlukan lebih banyak waktu, biaya, serta tenaga dalam proses pengumpulan data. Oleh karena itu, penggunaan tingkat kesalahan 10% dinilai lebih efisien dan realistis. Selain itu, menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian sosial, tingkat kesalahan antara 5% hingga 10% masih dianggap wajar, tergantung pada tujuan dan kemampuan peneliti. Karena penelitian ini tidak menyangkut aspek medis atau klinis yang berisiko tinggi, maka tingkat presisi yang sangat tinggi tidak menjadi keharusan mutlak. Dengan demikian, tingkat kesalahan 10% dipilih sebagai pendekatan yang tepat untuk memperoleh informasi yang cukup akurat dan dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan pengambilan keputusan oleh pihak rumah sakit.

D. Variabel Penelitian

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah aspek-aspek dari orang, benda, atau tindakan yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti karena variabilitasnya dan kesimpulan yang dapat diambil darinya. Ringkasnya, variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dapat berubah dan dapat diteliti. Ada dua kategori variabel yang termasuk dalam penelitian ini: variabel independen dan variabel dependen. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai variabel independen dalam penelitian ini, yaitu lima dimensi berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS) content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Kepuasan pasien terhadap Mesin Pendaftaran Mandiri (APM) di Poliklinik RSUD Wates merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Salah satu komponen penelitian yang menjelaskan cara mengukur suatu variabel adalah definisi operasional, seperti yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2019). Secara sederhana, definisi operasional berfungsi sebagai acuan untuk mengevaluasi variabel. Dengan menggunakan definisi operasional, setiap variabel penelitian,

serta instrumen dan sumber pengukuran, dapat dipahami dengan lebih baik. Berikut adalah definisi operasional dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Data	Hasil Ukur
Kepuasan Pengguna n APM	Tingkat penilaian subjektif pasien terhadap pengalaman mereka saat menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri dalam proses pendaftaran di rumah sakit. yang bisa diukur dengan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dengan 18 pertanyaan kusioner yang mencakup dimensi <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness</i> 1. <i>Content</i> adalah Persepsi pasien terhadap kelengkapan dan relevansi informasi yang tersedia pada mesin APM 2. <i>Accuracy</i> adalah Persepsi pasien terhadap kebenaran data atau informasi yang tersedia pada mesin APM 3. <i>Format</i> adalah Persepsi pasien terhadap kemudahan memahami tampilan atau desain antarmuka pada mesin APM 4. <i>ease of use</i> adalah persepsi pasien terhadap kemudahan dalam mengoperasikan mesin APM tanpa bantuan orang lain 5. <i>timeliness</i> adalah persepsi pasien terhadap kecepatan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pendaftaran menggunakan mesin APM	Kusioner	Skala Likert	1 = Sangat Setuju (SS) 2 = Setuju (S) 3 = Netral (N) 4 = Tidak Setuju (TS) 5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah prosedur yang direncanakan yang diikuti oleh peneliti untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar dan dapat diandalkan (Sugiyono, 2019). Alat pengumpulan data adalah perangkat yang

digunakan peneliti untuk mengukur fenomena sosial atau alam yang sedang diteliti. Studi ini menggunakan alat pengumpulan data berikut:

a. Kusioner atau Angket

Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data dari orang-orang dengan cara meminta mereka mengisi serangkaian pertanyaan tertulis atau komentar (Sugiyono, 2019). Untuk memudahkan analisis data yang diperoleh, kusioner ini dirancang untuk mengumpulkan respons responden dalam format tertulis dan terstruktur dalam bentuk kusioner angket. Para peneliti mengembangkan kusioner mereka sendiri untuk mengukur kepuasan pasien, yang mencakup 18 item yang mencakup aspek-aspek kualitas layanan seperti ketepatan waktu, keakuratan, format, dan kemudahan penggunaan. Kusioner ini telah diuji validitasnya dan reabilitasnya oleh Yehezkiel Rio Octaviano Kusuma dalam penelitiannya yang berjudul Studi Analitik Implementasi EUCS pada Aplikasi Pendaftaran Online di RS Mardi Rahayu Kudus.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Pengisian Angket

Menurut Sugiyono (2019), data yang diperoleh langsung dari sumbernya (*first-hand accounts*) merupakan jenis data yang paling dapat diandalkan. Wawancara, observasi, dan survei adalah contoh metode pengumpulan data primer. Peneliti mengumpulkan dan memproses data ini secara langsung, tanpa perantara. Peserta dalam studi ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Wates yang sebelumnya telah menggunakan APM, dan tanggapan mereka menjadi sumber data utama. Peserta mengisi survei secara bebas, tanpa tekanan atau campur tangan dari peneliti. Survei tersebut diisi menggunakan, sesuai dengan petunjuk yang diberikan, responden diminta untuk menyelesaikan survei. Setelah semua survei selesai, data disiapkan untuk analisis menggunakan Microsoft Excel.

G. Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang memenuhi standar disebut alat ukur, yang didefinisikan sebagai peralatan yang telah diuji untuk validitas dan keandalan data. Beberapa faktor mempengaruhi validitas dan keandalan data, tergantung pada objek pengukuran variabel penelitian atau kualitas alat pengumpulan data. Validitas dan keandalan merupakan faktor penentu kualitas alat ukur (Kurnia Dewi, n.d.) Validitas alat ukur dapat dibuktikan dengan berbagai jenis bukti. Beberapa contohnya meliputi validitas kriteria, validitas konstruk, dan validitas konten. Nama lain untuk konsep-konsep ini adalah validitas konstruk dan validitas konten (Yusup Febrianawati, 2018). Menentukan seberapa akurat suatu pengukuran adalah inti dari pengujian validitas. Sementara itu, tujuan uji keandalan adalah untuk mengetahui seberapa dapat diandalkan alat tersebut. Alat yang andal dan standar tetap perlu diuji ulang sebelum setiap penggunaan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hasil akan bervariasi tergantung pada faktor-faktor seperti subjek, tempat, dan waktu (Yusup Febrianawati, 2018)

1. Hasil Uji Validitas

Penelitian yang dilakukan terhadap setiap butir pernyataan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Instrumen kuesioner diuji cobakan terlebih dahulu kepada responden, yakni pasien yang datang ke Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus, dengan jumlah sampel sebanyak 41 orang ($n = 41$). Setelah melakukan uji validitas dengan korelasi *product-moment Pearson* dan menetapkan tingkat signifikansi pada 0,05, dengan mendapatkan nilai r -table sebesar 0,308. Jika nilai r yang dihitung melebihi nilai r -table atau nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) $< 0,05$, maka item tersebut dianggap valid. Hasil menunjukkan bahwa setiap item dalam setiap variabel memiliki tingkat validitas yang tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini sepenuhnya valid dan layak untuk penelitian ini (Rio, 2023)

2. Hasil Uji Reliabilitas

Untuk memastikan bahwa pertanyaan yang telah diverifikasi memiliki keandalan, kami menggunakan SPSS versi 25 bersama dengan teknik

Cronbach's Alpha dalam studi ini. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk mengetahui sejauh mana instrumen tersebut dapat mempertahankan konsistensinya. Agar suatu instrumen dianggap dapat diandalkan, koefisien *Cronbach's Alpha*-nya harus lebih besar dari 0,6. Nilai koefisien reliabilitas untuk semua variabel, berkisar antara 0,806 hingga 0,855, di atas kriteria minimum, berdasarkan hasil analisis data. Setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang berbeda: Konten (0.811), Akurasi (0.855), Format (0.806), *Ease of Use* (0.820), dan *Timeliness* (0.849). Hal ini menunjukkan bahwa semua instrumen dalam studi ini dapat diandalkan dan reliabel untuk mengukur variabel yang menjadi fokus penelitian. (Rio, 2023)

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Beberapa langkah akan dilakukan untuk memproses data yang dikumpulkan dari kuesioner setelah dikumpulkan:

a. *Editing*

Untuk memastikan tidak ada informasi yang hilang, jawaban yang salah, atau ketidaksesuaian, peneliti memeriksa kembali semua kuesioner yang telah diisi. *Editing* bertujuan untuk menjamin kualitas data sebelum masuk ke tahap pengkodean.

b. *Coding*

Setelah dilakukan editing, setiap jawaban responden dikodekan ke dalam bentuk angka sesuai dengan skala *Likert* yang digunakan dalam kuesioner. Pada skala *Likert* yang digunakan, terdapat lima respons mungkin dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju,” dan setiap respons diberi skor antara 1-5.

c. *Entry Data*

Data yang telah dikodekan selanjutnya langsung dimasukkan ke dalam perangkat lunak pengolahan data, yaitu Microsoft Excel versi 2019 dan word. Pada tahap ini, peneliti membuat tabel input data yang sistematis di Microsoft Excel untuk memastikan data tersusun rapi dan mudah diolah.

Setelah data siap, proses analisis statistik dilakukan menggunakan word, yang menyediakan berbagai fitur analisis data yang lengkap dan akurat untuk penelitian kuantitatif. Penggunaan kedua perangkat lunak ini memudahkan peneliti dalam melakukan validasi data, pengolahan statistik deskriptif, serta analisis lanjutan sesuai kebutuhan penelitian.

d. Tabulasi

Data yang telah dientri disusun ke dalam tabel-tabel distribusi frekuensi, tabel rata-rata, dan tabel skor untuk masing-masing indikator variabel. Tabulasi bertujuan untuk mempermudah visualisasi dan pemahaman data.

e. *Cleaning*

Dilakukan cek ulang data yang telah dientri untuk memastikan tidak ada kesalahan *entry*, duplikasi, atau data kosong yang dapat mempengaruhi hasil analisis.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Untuk menggambarkan karakteristik umum setiap variabel, studi ini menggunakan analisis data univariat. Pada tahap ini, setiap variabel dianalisis satu per satu tanpa melihat hubungan antar variabel. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui bagaimana distribusi jawaban responden terhadap setiap pertanyaan dalam kuesioner. Proses analisis ini akan menunjukkan berapa banyak responden yang memilih setiap kategori jawaban, seperti "Sangat Setuju", "Setuju", "Netral", "Tidak Setuju", atau "Sangat Tidak Setuju".

b. Analisis Skor Kriteria

Analisis skor kriteria memungkinkan kita untuk mengukur sejauh mana responden puas dengan hasil survei yang menggunakan skala *Likert*. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Setiap butir pertanyaan pada kuesioner diberi bobot nilai berdasarkan skala *Likert*, misalnya:

Skor 5: Sangat Setuju

Skor 4: Setuju

Skor 3: Netral

Skor 2: Tidak Setuju

Skor 1: Sangat Tidak Setuju

Setiap jawaban dari responden memiliki nilai, lalu semua nilai tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Setelah itu, hasilnya dibandingkan dengan skor kriteria, yang merupakan skor tertinggi yang mungkin dicapai. Untuk menghitung skor kriteria, kalikan jumlah total pertanyaan dengan skor tertinggi, lalu kalikan hasilnya dengan jumlah total responden. Setelah itu, tingkat kepuasan dihitung dalam bentuk persentase dengan rumus:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor total}}{\text{Skor Kriteria}} \times 100$$

Hasilnya akan menunjukkan persentase tingkat kepuasan pasien. Persentase ini kemudian diinterpretasikan dalam kategori tertentu, misalnya:

Skala pengukuran memiliki nilai maksimum 5 dan nilai minimum 1, dengan 15 pertanyaan.

Nilai tertinggi $15 \times 5 = 75$

Nilai terendah $15 \times 1 = 15$

Menurut perhitungan peneliti, kelas interval adalah $12 ((75-15)/5) = 12$.

Nilai 20% - 36% : Tidak Puas

Nilai 37% - 52% : Kurang Puas

Nilai 52% - 68% : Cukup Puas

Nilai 69% - 84% : Puas

Nilai 84% - 100% : Sangat Puas

I. Etika Penelitian

Etika penelitian dipertimbangkan sepanjang pelaksanaan studi ini dengan *Ethical Exemption* No,KEPK/665/RS/VII/2025. Mulai dari pengembangan proposal awal hingga publikasi akhir, semua kegiatan penelitian dilakukan sesuai dengan standar etika tertinggi. Menurut (Notoatmodjo, 2018) Mengenai implikasi etis penelitian ini, penulis menekankan:

1. Sukarela

Peneliti tidak akan memaksa atau memberikan tekanan apa pun kepada pasien untuk mengikuti survei atau mengisi kuesioner. Peserta diberikan kebebasan penuh untuk memilih apakah ingin berpartisipasi atau tidak, tanpa adanya paksaan, intimidasi, ataupun iming-iming yang dapat memengaruhi keputusan mereka..

2. Persetujuan

Peneliti akan memberi penjelasan yang cukup dan jelas mengenai berbagai aspek penting penelitian. Penjelasan tersebut meliputi tujuan penelitian, prosedur yang akan dijalankan, manfaat yang diharapkan, potensi risiko atau ketidaknyamanan yang mungkin dialami, serta hak dan kewajiban peserta selama penelitian berlangsung.

3. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Identitas responden tidak akan disertakan dalam hasil penelitian. Peneliti memastikan bahwa tidak ada informasi pribadi yang dapat mengungkapkan identitas peserta yang akan dipublikasikan atau disebarluaskan. Hal ini dilakukan untuk melindungi privasi dan menjaga kerahasiaan data responden sesuai dengan prinsip etika penelitian.

4. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak dapat diakses oleh pihak dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Peneliti akan menghapus semua data setelah penelitian selesai.

J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Persiapan Penelitian

Dalam tahap awal pelaksanaan penelitian, peneliti terlebih dahulu merumuskan permasalahan secara rinci dan mendalami berbagai literatur yang relevan guna memperkuat dasar teori yang akan digunakan. Setelah itu, peneliti menyusun proposal penelitian dan mengajukan judul secara resmi kepada Koordinator Karya Tulis Ilmiah (KTI) untuk memperoleh persetujuan serta pengesahan formal. Setelah judul disetujui, peneliti menyusun surat permohonan izin untuk melakukan studi pendahuluan. Surat ini kemudian diajukan kepada Direktur RSUD Wates sebagai bentuk permohonan izin pelaksanaan penelitian di lapangan, serta sebagai dasar untuk mendapatkan dukungan administratif yang diperlukan sebelum memasuki tahap pengumpulan data.

2. Pelaksanaan Penelitian

Setelah proposal penelitian disetujui secara resmi oleh dosen pembimbing dan pejabat akademik, peneliti menyusun dan mengajukan surat permohonan izin pelaksanaan penelitian kepada Direktur RSUD Wates. Surat permohonan tersebut diajukan sebagai langkah awal untuk mendapatkan otorisasi resmi serta dukungan administratif dari pihak rumah sakit. Setelah izin diberikan, peneliti menjadwalkan pertemuan koordinasi dengan pihak terkait di RSUD Wates guna menyampaikan latar belakang, tujuan, metode, dan manfaat penelitian secara ringkas dan informatif. Koordinasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengumpulan data berjalan sesuai dengan prosedur rumah sakit dan tidak mengganggu pelayanan kesehatan yang sedang berlangsung. Dukungan dari direktur dan jajaran rumah sakit menjadi landasan penting agar kegiatan penelitian dapat dilaksanakan secara lancar, tertib, dan sesuai dengan etika penelitian yang berlaku.

3. Penyusunan Laporan Penelitian

Setelah seluruh rangkaian pengumpulan data di lapangan tuntas dilaksanakan, peneliti melanjutkan ke tahap analisis dan penyusunan

laporan. Semua hasil observasi, kuesioner yang telah diisi, serta data pendukung lainnya dikompilasi secara terorganisir untuk dianalisis secara menyeluruh. Proses ini mencakup penyusunan narasi ilmiah yang mencakup pendahuluan, metodologi, hasil penelitian, serta interpretasi temuan secara mendalam. Untuk memperkuat analisis, laporan disertai visualisasi data seperti tabel dan grafik serta landasan teori yang relevan. Laporan akhir ini kemudian dipersiapkan untuk diseminasi dalam bentuk presentasi seminar atau sidang, sebagai upaya memvalidasi hasil penelitian, menerima masukan dari berbagai pihak, dan menyampaikan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan praktik dan ilmu pengetahuan di bidang terkait