

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis

Metode penelitian ini memakai metode kuantitatif. Sugiyono (2018) mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dianggap selaku metode tradisional sebab telah lama dipakai dan jadi metode penelitian. Strategi ini logis mengingat sudah terpenuhi kaidah-kaidah logika ialah observasional, adil, terukur, masuk akal, dan metodis. Penelitian ini menggunakan metode ini dalam bentuk angka, sedangkan analisisnya menggunakan statistik. Analisis tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online menjadi pokok bahasan penelitian deskriptif kuantitatif ini. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan dan mengilustrasikan suatu peristiwa atau fenomena lokal. Setiap subjek penelitian hanya diamati satu kali dalam desain cross-sectional, yaitu korelasi dinamis dengan menggunakan metode observasi atau pengumpulan data. Penelitian ini memakai metode kuantitatif serta pendekatan cross-sectional dalam meninjau gambaran kepuasan pasien rawat inap jangka pendek berbasis online dengan menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

B. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit Nur Hidayah Bantul Jl. Imogiri Tim. No.KM.11, Bembem, Trimulyo, Kec. Jetis, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55781

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Juni 2024.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Berdasarkan pendapat Amin et al. 2023, istilah “populasi” dapat digunakan untuk merujuk pada setiap dan semua komponen suatu penelitian, termasuk subjek dan objek sama karakteristik tertentu. Populasi pada penelitian ini ialah pasien yang melakukan pendaftaran

online untuk layanan rawat jalan dirumah sakit Nur Hidayah Bantul pada bulan Juni 2024.

2. Sampel

Sampel ialah bagian populasi yang ditunjukkan kepada semua populasi (Amin et al., 2023). Prosedur pengujian pada penelitian ini ialah Accidental sampling. Accidental Sampling ialah suatu metode pemilihan sampel menurut kebetulan, maknanya siapa aja yang kebetulan bertemu sama peneliti bisa dijadikan sampel apabila dianggap cocok untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2018). Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan persamaan dan tingkat kepastian tertentu. Dengan memakai rumus Lemeshow, untuk itu dibutuhkan total sampel antara lain untuk penelitian: Lemeshow (1997) :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel z = nilai standar = 1.96 p = maksimal estimasi 50%=0,5 d = alpha (0,10) ataupun *sampling error* = 10% berikut perhitungan rumus

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(1-0,5)}{(0,10^2)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,5)(0,5)}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

D. Variabel Penelitian

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2018), variabel penelitian ialah karakteristik, nilai, atau atribut seseorang, objek, ataupun variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti. Dalam kajian ini, faktor yang digunakan adalah faktor pemenuhan dalam EUCS.

kepuasan pasien merupakan hasil penilaian seseorang pasien berdasarkan bagaimana perasaannya terhadap penyedia layanan medis dirumah sakit atau bisa dikatakan bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit

E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi operasional

Jenis variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Skala ukur	Hasil ukur
Kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online	<p>Kepuasan merupakan hasil penilaian seorang pasien berdasarkan bagaimana perasaan terhadap penyedia layanan medis atau kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit.</p> <ol style="list-style-type: none"> <p><i>Content</i> (kelengkapan isi) Konten suatu sistem digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Dimensi ini menentukan apakah sistem yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna Keakuratan</p> <p><i>(Accuracy) Estimasi</i> kepuasan klien dinilai dari ketepatan informasi dengan tujuan agar nantinya sistem bisa mendapatkan input dalam penanganan data dan juga dilihat dari seberapa sering aplikasi tersebut mengalami gangguan dalam penanganan data.</p> <p><i>Format</i> Estimasi kepuasan klien disurvei dari tampilan antarmuka kerangka kerja, susunan laporan atau data yang diberikan kerangka kerja menarik dan apakah tampilan kerangka kerja memudahkan klien untuk menggunakan</p> <p><i>Kemudahan (easy of use)</i> Memperkirakan kepuasan klien</p> 	Kuesioner	Likert SP=5 P=4 N=3 TP=2 STP=1	<ol style="list-style-type: none"> Sangat puas 81100% Puas 6180% Netral <p>4160% Tidak puas 2140% Sangat tidak puas 0-20%</p>

Jenis variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Skala ukur	Hasil ukur
	mengenai kenyamanan klien dalam memanfaatkan kerangka kerja, memasukkan data atau mencari data sesuai kebutuhan klien.			
5.	Ketepatan (timeliness)	Waktu		
	Kcepatan suatu sistem dalam menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan pengguna merupakan salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.			

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat

Instrumen yang dipakai pada penelitian ini ialah dalam kuesioner EUCS yang meliputi kelengkapan isi, keakuratan, *format*, kemudahan, dan ketepatan waktu. Untuk kuesioner mengadopsi pada penelitian (Nurul Jannah et al., 2023), untuk skala nya menggunakan skala likert 1-5, untuk rumus menghitungnya dengan cara : a) Total skor pengumpulan data

Total skor =...

b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah. (X)

$Y = 5 \times \text{total skor per dimensi} = \dots$

$X = 1 \times \text{total skor per dimensi} = \dots$

c) Rumus Index (%)

$= \text{total skor pengumpulan data} / \text{skor tertinggi} \times 100 = \dots$

d) Nilai interval

$I = 100 / \text{skor tertinggi}$

Tabel 3.2 Tingkat pengukur kepuasan

No	Tingkat kepuasan	Nilai skor
1	Sangat puas	81-100%
2	Puas	61-80%
3	Netral	41-60%
4	Tidak puas	21-40%
5	Sangat tidak puas	0-20%

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini ialah lewt melakukan angket yang disebarakan pada responden yang terdiri dari 27 item pertanyaan. Pada penelitian ini saya menggunakan 2 *assisten* untuk melakukan pengumpulan data dan 2 *assisten* tersebut sudah dilakukan *briefing* atau persamaan persepsi.

G. Metode Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2018; h.176-177) terdapat 4 langkah untuk mengelola data diantaranya : a. Edit (*editing*)

Peneliti melakukan sistem perubahan dalam survei yang sudah diisi sama responden dan memeriksa pemenuhan jajak pendapat saat mengisinya.

b. Coding

Setelah mengedit dan memberi skor pada setiap kuesioner, data dikodekan dan diubah menjadi data numerik atau kuesioner dalam bentuk kalimat. Pengelompokan data dan pemberian kode atau nilai pada langkah-langkah yang diambil memudahkan pemasukan dan analisis data. Skala Likert digunakan pada lembar survei kepuasan pada tahap ini.

c. Data Entry (memasukan data)

Memasukkan respon setiap responden yang telah diubah struktur kodenya ke dalam program komputer (pemrograman).

d. Pembersihan data (*Cleanning*)

Ini adalah proses pengecekan ulang data yang dimasukkan sebelumnya. Apabila semua informasi dari setiap sumber informasi atau responden telah dimasukkan, maka harus dilakukan pengecekan ulang untuk memeriksa apakah ada kemungkinan kesalahan kode, kekurangan, dan sebagainya, kemudian dilakukan perbaikan atau pemulihan.

2. Analisis Data

Analisis deskriptif menggunakan persentase, sedangkan tujuan analisis univariat ialah dalam menggambarkan ciri setiap variabel penelitian. Hal

ini dikerjakan dalam memastikan kepercayaan diri, kenyamanan, dan kerahasiaan responden. Pasien akan menjawab dengan menggunakan tingkat jawaban yang memiliki skor skala Likert 1 hingga 5, dengan 5 jawaban sangat setuju, 4 jawaban setuju, 3 jawaban netral, 2 jawaban tidak setuju, dan 1 jawaban sangat tidak setuju. Hal ini akan digunakan untuk menentukan format jawaban padaskala tersebut. Tujuan dari analisis univariat ialah dalam menggambarkan karakteristik setiap variabel penelitian. $P = F / N \times 100\%$

H. Validitas dan Realibilitas

1. Validitas

Alat ukur yang digunakan dalam mendapatkan data yang valid dilakukan uji validitas. Pada uji validitas variabel dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila nilai validitas setiap jawaban yang didapatkan dari suatu daftar pertanyaan lebih besar dari 0,3 (Dewi & Sudaryanto, 2020). Survei yang digunakan dalam kajian ini merupakan hasil penerimaan dari jajak pendapat yang telah diuji keabsahannya dalam kajian (Nurul Jannah et al., 2023). Dengan taraf 5% atau 0,1562, uji validitas dilakukan terhadap 112 partisipan penelitian. Dengan 27 pertanyaan, uji validitas memperlihatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dalam partisipan penelitian. Maka bisa diasumsikan kalau akibat dari uji legitimasi tersebut valid.

2. Reliabilitas

Uji keandalan instrumen penelitian merupakan suatu pengujian untuk memutuskan apakah instrumen survei yang digunakan dalam pengumpulan informasi penelitian dapat dikatakan valid atau tidak (Dewi dan Sudaryanto, 2020). Hal ini hanya dapat dilakukan apabila pertanyaan itu dikatakan valid. Pertanyaan ataupun item kuesioner dinyatakan variabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Nurul Jannah et al., 2023) pada uji reliabilitas didapatkan hasil sebesar 0,979 dari 27 item pertanyaan maka pada uji reliabilitas dikatakan reliabel.

Reliability Statistics	
<i>Cronbach Alpha</i>	N of items
0,975	27

I. Etika Penelitian

Etika penelitian dalam penelitian ini meliputi :

1. Sukarela

Hal ini bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan terhadap responden

2. Informend consent

Responden akan menerima kuesioner dan menandatangani formulir persetujuan jika disetujui oleh peneliti.

3. Kerahasiaan

Semua data yang dikumpulkan atau diperoleh ditakdirkan untuk dirahasiakan oleh ilmuwan, dengan tujuan agar responden merasa tenang dan yakin.

4. Prinsip anonimitas (*anonymity*)

Kerahasiaan subjek dalam ketidakjelasan harus dijaga kecuali jika dengan sengaja menjaga agar setiap orang mengetahui karakternya. Kepribadian subjek pemeriksaan harus dirahasiakan dan digunakan sesuai dengan pengaturan sebelumnya. Oleh karena itu, analis berusaha untuk mencakup semua komponen yang menunjukkan kepribadian subjek dalam catatan eksplorasi ini.

J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Tahap Persiapan Penelitian

Tujuan dari tahap persiapan ini adalah untuk mempersiapkan proses penelitian. Tindakan yang dilakukan dalam persiapan:

- a. Memilih pertanyaan penelitian dari buku, jurnal, dan internet.
- b. Pengajuan judul
- c. Bicaralah dengan atasan Anda mengenai judul yang dipilih, serta cara untuk menggabungkan laporan tersebut
- d. Membuat stupen
- e. Mengurus surat ijin studi pendahuluan ke Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul
- f. Membuat proposal

- g. Melakukan ujian proposal
- h. Mengerjakan revisi yang diberikan penguji dan pembimbing ujian
- i. Mengurus ijin penelitian dari Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta ke Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

2. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2024 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Berikut langkah pengumpulan data :

- a. Peneliti memberikan pengertian mengenai target bagi responden, setelah itu responden siap memberikan persetujuan berdasarkan informasi.
- b. Lembar data dan kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap registrasi rawat jalan disediakan oleh peneliti berbasis *online*
- c. Kuesioner diambil kembali setelah terisi
- d. peneliti memberikan souvenir ke responden sebagai tanda terima kasih

3. Penyusunan Laporan Penelitian

Eksplorasi akan selesai dan kumpulkan, ubah laporan seperti yang ditunjukkan oleh perbaikan bos untuk merencanakan arah hasil berikut.

