

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Karya Ilmiah**

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan atau mendefinisikan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran *online* pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum daerah Nyi Ageng Serang. Kristiyanti (2023) mengatakan bahwa deskriptif adalah penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan suatu kondisi atau fenomena yang sedang berlangsung secara akurat dan sistematis. Penelitian kuantitatif adalah studi ilmiah yang dilaksanakan secara terstruktur guna menganalisis berbagai aspek dari sebuah fenomena serta mengkaji hubungan sebab-akibat yang terjadi. Penelitian ini diartikan sebagai proses investigasi yang terstruktur terhadap sebuah peristiwa yang dikaji melalui pengumpulan informasi numerik, selanjutnya ditinjau menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi (Abdullah et al., 2021a).

#### **B. Lokasi dan Waktu Kegiatan**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pasien rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang yang beralamat di Jl. Sentolo Nanggulan, Bantar Kulon, Banguncipto, Kec. Sentolo, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

##### 2. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan dalam periode April - Juni 2025.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi merupakan kelompok subjek atau objek dengan karakteristik dan jumlah spesifik dijadikan fokus penelitian untuk dianalisis serta disimpulkan oleh peneliti. Oleh sebab itu, populasi tidak terbatas pada manusia saja, tetapi juga berbagai objek dan elemen lainnya (Adiputra et al., 2021). Populasi yang

menjadi fokus utama penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang menggunakan sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang yang tidak diketahui jumlahnya.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian individu dari populasi yang dipilih karena memiliki sifat atau ciri khas tertentu. Apabila ukuran populasi terlalu besar dan sulit untuk secara menyeluruh karena terbatasnya dana, sumber daya, dan durasi tertentu, peneliti dapat menentukan sampel yang dapat menggambarkan keseluruhan populasi tersebut (Abdullah et al., 2021). Sampel yang digunakan yaitu pasien rawat jalan yang sebelumnya telah menggunakan sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* karena *sampel non-probabilitas* dan menggunakan rumus *lemeshow* karena jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti (Rosyida et al., 2023):

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1,96

p = Maksimal estmasi = 50% = 0,5

d = Sampling error = 10%

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

$$n = \frac{(3.8416)(0,5)(0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Berdasar pada perolehan data yang telah dihitung, sampel yang diperoleh berjumlah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 pasien. Sampel akan diambil menggunakan metode *accidental sampling* dengan kriteria:

a. Inklusi :

1) Usia dari 20 tahun – 45 tahun

- 2) Pasien yang menggunakan *website* pendaftaran *online*
- b. Eksklusi:
- 1) Pasien yang mendaftar menggunakan *mobile* JKN
  - 2) Pasien yang mendaftar secara langsung di rumah sakit

#### D. Variabel

Variabel merupakan segala hal yang dapat memiliki nilai dalam bentuk angka atau kategori yang berbeda (Adiputra et al., 2021). Variabel yang dianalisis dalam studi ini adalah faktor - faktor kualitas layanan sistem pendaftaran *online* yang mempengaruhi kepuasan pasien.

#### E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
1. <i>Content</i> (isi)	Mengukur kepuasan pengguna dari ketersediaan informasi yang lengkap dan berguna bagi pengguna, serta relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna.	Kuisisioner	Likert	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Netral (N) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
2. <i>Accuracy</i> (Keakuratan)	Mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan dan keandalan informasi yang disajikan dalam sistem.	Kuisisioner	Likert	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Netral (N) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
3. <i>Format</i> (Bentuk)	Mengukur bagaimana tata letak dan penyajian informasi dalam sistem, apakah mudah dipahami dan menarik bagi pengguna.	Kuisisioner	Likert	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Netral (N) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
4. <i>Easy of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	Menilai seberapa mudah sistem digunakan, termasuk kemudahan dalam menjelajahi menu, mencari informasi, dan menggunakan fitur yang tersedia.	Kuisisioner	Likert	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Netral (N) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
5. <i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu)	Seberapa cepat dan tanggap aplikasi dalam memberikan layanan serta respon terhadap perintah dari pengguna	Kuisisioner	Likert	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Netral (N) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat pengumpulan data

Dalam studi ini, data dikumpulkan dengan menggunakan bolpoin, kertas, laptop, excel, dan spss selanjutnya data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *EUCS* yang mengadopsi dan telah di uji keabsahan dan reliabilitas pada penelitian (Kusuma, 2023). Kuesioner adalah instrumen penelitian yang mencakup sejumlah pertanyaan yang sesuai dengan variabel yang diukur. Pemanfaatan kuesioner dalam pengumpulan data dinilai efisien karena responden cukup memilih salah satu opsi yang tersedia yang telah disediakan oleh peneliti (Sahir, 2022).

### 2. Metode pengumpul data

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna untuk mengumpulkan data sebagai sumber informasi langsung dari pasien rawat jalan pengguna pendaftaran *online* di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang dengan menggunakan metode survey. Peneliti akan mendampingi responden selama pengisian kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian dan mengadopsi instrumen yang diadopsi dari (Kusuma, 2023)

Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala likert dengan nilai sebagai berikut (Agustina et al., 2023) :

Tabel 3.2 Nilai Skala Likert

Tingkat Kepuasan	Skor Skala
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

### G. Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah proses evaluasi terhadap pertanyaan penelitian untuk mengukur sejauh mana responden memahami dan memberikan jawaban yang relevan terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti (Sahir, 2022). Reliabilitas yaitu uji yang menggambarkan seberapa konsisten data yang dihasilkan oleh suatu instrumen pengukuran dalam berbagai kondisi. Namun, temuan yang identik tidak selalu dapat diperoleh setiap saat karena adanya perbedaan kondisi saat pengukuran dilakukan, serta perubahan yang terjadi pada populasi dan sampel (Abdullah et al., 2021). Uji validitas telah dilakukan pada kuesioner yang digunakan dalam studi ini dalam studi yang dilakukan oleh (Kusuma, 2023). Pengujian dilakukan terhadap 15 butir pernyataan, dan seluruhnya dinyatakan valid. Di samping itu, hasil dari uji reliabilitas juga memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0,811 – 0,855 yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut dinyatakan sangat reliabel. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas dari instrument penelitian (Kusuma, 2023).

Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Rumus *Product Moment*

No	Variabel	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	<i>Content</i>	C1	0.710	0.308	Valid
		C2	0.821	0.308	Valid
		C3	0.726	0.308	Valid
2	<i>Accuracy</i>	A1	0.718	0.308	Valid
		A2	0.591	0.308	Valid
		A3	0.680	0.308	Valid
3	<i>Format</i>	F1	0.512	0.308	Valid
		F2	0.679	0.308	Valid
		F3	0.671	0.308	Valid
4	<i>Ease of Use</i>	E1	0.726	0.308	Valid
		E2	0.697	0.308	Valid
		E3	0.776	0.308	Valid
5	<i>Timeliness</i>	T1	0.689	0.308	Valid

No	Variabel	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
		T2	0.770	0.308	Valid
		T3	0.835	0.308	Valid

Keterangan :

C1 – C3 = kuesioner pernyataan *content*

A1 – A3 = kuesioner pernyataan *accuracy*

F1 – F3 = kuesioner pernyataan *format*

E1 – E3 = kuesioner pernyataan *ease of use*

T1 – T3 = kuesioner pernyataan *timeliness*

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Teknik *Cronbach Alpha*

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,811	3	Reliabel
2	<i>Accuracy</i>	0,855	3	Reliabel
3	<i>Format</i>	0,806	3	Reliabel
4	<i>Ease of Use</i>	0.820	3	Reliabel
5	<i>Timeliness</i>	0.849	3	Reliabel

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode Pengolahan Data

#### a. *Editing*

Mengevaluasi dan menganalisis data yang telah diperoleh dari kuesioner, termasuk memeriksa kelengkapan pengisian setiap pertanyaan dan memastikan konsistensi jawaban antara satu pertanyaan dengan pertanyaan lainnya.

#### b. *Coding*

*Coding* dilakukan untuk mentransformasi data yang awalnya berupa huruf atau teks menjadi angka dengan memberikan kode pada setiap jawaban seperti berikut ini:

##### 1) Tingkat Kepuasan

- a) Sangat Puas (SP) = 5
- b) Puas (P) = 4
- c) Netral (N) = 3
- d) Tidak Puas (TP) = 2
- e) Sangat Tidak Puas (STP) = 1

- 2) Jenis Kelamin
  - a) Laki – laki = 1
  - b) Perempuan = 2
- 3) Usia
  - a) 20 – 25 th = 1
  - b) 26 – 35 th = 2
  - c) 36 – 45 th = 3
- 4) Pernyataan Umum
  - a) Ya = 1
  - b) Tidak = 2

c. *Cleaning*

Proses pengkajian kembali data yang telah dimasukkan agar memastikan adanya kesalahan atau tidak.

2. Analisis Data

Studi ini menganalisis data dengan pendekatan analisis univariat. Analisis univariat merupakan analisis yang fokus pada satu variabel saja, yang berdiri sendiri tanpa hubungan dengan variabel lainnya (Widodo et al., 2023). Analisis ini digunakan untuk memahami karakteristik suatu variabel secara individual, tanpa melihat keterkaitan atau dampaknya terhadap variabel lainnya.

Pada penelitian ini menggunakan metode likert yang digunakan untuk merangkum keseluruhan jawaban responden menjadi satu nilai yang mewakili. Berikut adalah interval persentase tingkat kepuasan pengguna (Pujana et al., 2023):

Tabel 3.5 Persentase

Tingkat Kepuasan	Persentase
Sangat Puas	81% – 100%
Puas	61% – 80%
Cukup Puas	41% – 60%
Tidak Puas	21% – 40%
Sangat Tidak Puas	0% – 20%

Untuk mengetahui kategori responden, dalam studi ini diterapkan metode likert sebagai alat analisis, dengan langkah-langkah pelaksanaannya sebagai berikut:

1. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal)  $\sum SK$

$$\sum SK = ST \times JP \times JS$$

Keterangan :

ST : Skor tertinggi tiap item pernyataan

JP : Jumlah item pernyataan

JS : Jumlah responden

2. Jumlah skor total dari hasil pengumpulan data variable (SH)

$$SH = T \times Pn$$

Keterangan :

T : Total responden

Pn : Pilihan angka skor likert

3. Mencari jumlah persentase

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

### I. Etika Penelitian

Studi ini telah memperoleh persetujuan etik dari RSUD Nyi Ageng Serang dengan Nomor : KEPK/RSUD/NAS/59/V/2025

1. Sukarela

Penelitian ini dilaksanakan secara sukarela tanpa adanya tekanan atau paksaan terhadap responden yang berpartisipasi.

2. *Privacy*

Peneliti juga memastikan bahwa data yang diperoleh dari responden tetap terjaga kerahasiaannya.

3. Keadilan

Perlakuan adil merupakan hak setiap responden untuk mendapatkan keadilan dalam penelitian. Prinsip keadilan ini dilakukan pada kesetaraan perlakuan tanpa membedakan gender, agama, suku, atau aspek lainnya.

4. Manfaat

Peneliti akan memastikan bahwa penelitian ini memberikan manfaat tanpa merugikan lahan yang akan diteliti.

## **J. Pelaksanaan Karya Ilmiah**

### 1. Persiapan

Proses dimulai dengan mencari referensi jurnal atau artikel, mengajukan judul, menyusun proposal, dan kemudian mengikuti ujian proposal. Setelah itu, peneliti mengurus surat izin penelitian setelah memperoleh izin dari dosen pembimbing dan dosen penguji.

### 2. Pelaksanaan

Peneliti mengumpulkan data secara langsung dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden.

### 3. Penyusunan Laporan

Setelah proses pengumpulan data selesai, selanjutnya akan dianalisis dan diproses. Hasil analisis akan dibandingkan dengan teori yang telah ada. Kemudian, peneliti akan menyusun laporan hasil penelitian beserta kesimpulan, dan mengajukan seminar hasil.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL  
ACHMAD YANU  
YOGYAKARTA