

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Penggunaan rancangan penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penggunaan pendaftaran *online*. Sedangkan penelitian kuantitatif digunakan untuk mengetahui presentase kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan.

#### **3.2. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut. Variabel dalam penelitian adalah semua objek dalam penelitian. Berikut merupakan variabel yang digunakan pada penelitian ini:

1. Kesiapan Penggunaan Pendaftaran *online*
  1. *Perceived Ease of Use* (PEOU)
  2. *Subject norm* (Norma Subjektif)
  3. *Perceived Behavioral Control* (PBC)
  4. *Perceived Usefulness* (PU)
  5. *Attitude toward using technology*
  6. *Behavioral intention to use*
  7. *Perceived service availability*
2. Kepuasan pasien
  1. *Reliability* (Keandalan)
  2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
  3. *Confidence/Assurances* (Jaminan)

4. *Emphaty* (Empati)

5. *Tangibles* (Bukti Langsung/Fisik)

### 3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan batasan atau pengertian secara operasional mengenai variabel yang akan diamati dan tercantum dalam kerangka konsep yang telah dikembangkan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian Independen dan Dependen

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Kesiapan Penggunaan Pendaftaran <i>online</i>	Pasien rawat jalan yang siap melakukan pendaftaran <i>online</i> menggunakan <i>smartphone</i> atau PC yang tersambung dengan internet berdasarkan 7 faktor kesiapan Perceived Ease of Use (PEOU), Subject norm (Norma Subjektif), Perceived Behavioral Control (PBC), Perceived Usefulness (PU), Attitude toward using technology, Behavioral intention to use, Perceived service availability yang artinya: 1) Perceived Ease of Use (PEOU) Persepsi atau pandangan tentang seberapa mudah individu percaya bahwa suatu teknologi dapat dipahami atau digunakan.	Mengisi Kuesioner	Kuesioner	Siap = 1 Tidak Siap = 0	Nominal

- 
- 2) Subject norm (Norma Subjektif)  
Persepsi atau pandangan tentang kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat individu untuk melakukan atau tidak perilaku tertentu.
  - 3) Perceived Behavioral Control (PBC)  
Persepsi atau pandangan seseorang tentang kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku tertentu.
  - 4) Perceived Usefulness (PU)  
Persepsi atau pandangan seseorang tentang sejauh mana penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat atau keuntungan bagi mereka.
  - 5) Attitude toward using technology  
Persepsi atau pandangan seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi dalam pekerjaan atau kehidupan sehari-hari (sikap positif atau sikap negatif).
  - 6) Behavioral intention to use

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		<p>Bentuk sikap atau perilaku yang cenderung tetap menggunakan suatu teknologi.</p> <p>7) Perceived service availability Persepsi pengguna tentang sejauh mana suatu sistem atau layanan teknologi dianggap mampu menyediakan koneksi atau layanan dengan tepat waktu.</p>				
2.	Kepuasan pasien	<p>Tingkat perasaan pasien yang positif dan senang setelah menggunakan pendaftaran <i>online</i> di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi (<i>Service Quality</i>) <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), <i>Confidence/Assurances</i> (Jaminan), <i>Emphaty</i> (Empati), <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung/Fisik) yang artinya:</p> <p>1) <i>Reliability</i> (Keandalan) Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan memuaskan serta mencerminkan</p>	Mengisi Kuesioner	Kuesioner	<p>Sangat Puas = 4</p> <p>Puas = 3</p> <p>Tidak Puas = 2</p> <p>Sangat Tidak Puas = 1</p> <p>Setelah itu diberikan skor total:</p> <p>Sangat Puas = 60</p> <p>Puas = 45-59</p>	Nominal

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		keandalan dan konsistensi dari pelayanan kesehatan.			Tidak Puas = 30-44	
		2) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Kemampuan petugas rawat jalan untuk melakukan pelayanan sesuai kriteria cepat tanggap yang diberikan sehingga mampu memenuhi pelayanan kepada pelanggan.			Sangat Tidak Puas = 15-29	
		3) <i>Confidence/Assurances</i> (Jaminan) Kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan.			Kumulatif Skor Puas $\geq 60$	
		4) <i>Emphaty</i> (Empati) Kemampuan petugas rawat jalan untuk melakukan pelayanan dengan cara memberikan perhatian sehingga mampu memenuhi pelayanan kepada pelanggan.			Tidak Puas $\leq 30$	
		5) <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung/Fisik) Kemampuan petugas rawat jalan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan kriteria penampilan secara nyata (dapat dilihat secara langsung) yang				

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		diberikan sehingga memenuhi pelayanan kepada pelanggan.				

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau subjek yang memiliki karakteristik atau kualitas tertentu yang menjadi fokus penelitian, populasi dapat berupa orang, hewan, kelompok sosial, atau elemen-elemen lain yang relevan dengan masalah penelitian (Anggreni, 2022). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran *online* dengan jumlah rata-rata pasien mendaftar *online* per triwulan kedua (April-Juni) berjumlah 400 pasien di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

#### 3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dalam penelitian (Anggreni, 2022) Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

Perhitungan pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu:

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

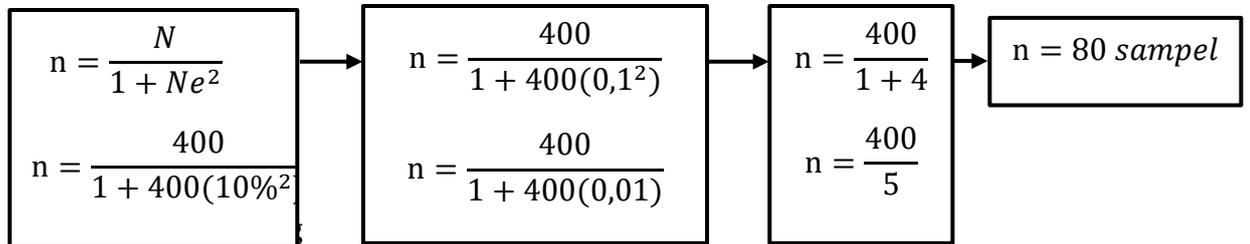
Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Persentase Batas Toleransi (*Margin of error*)

Perhitungan:



Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Quota Sampling* (Sampling Kuota). Sampling kuota adalah salah satu metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian, sampling kuota menentukan sampel dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2013).

#### 1. Kriteria Inklusi

1. Pasien yang menerima pelayanan rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang
2. Pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang
3. Pasien rawat jalan yang memiliki atau yang bisa menggunakan *smartphone*
4. Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi sampel atau responden

#### 2. Kriteria Eksklusi

1. Pasien yang berkebutuhan khusus seperti kelainan tubuh (Tunadaksa), Kelainan Indera Penglihatan (Tunanetra), Kelainan Pendengaran (Tuna Rungu), Kelainan Bicara (Tuna Wicara).
2. Pasien yang berumur  $\geq 70$  tahun.

### 3.6. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian

Alat ukur/instrumen dan bahan penelitian dalam penelitian ini menggunakan kuesioner penggunaan pendaftaran *online* dan Kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran *online*. Pada penelitian ini kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 15 pertanyaan diukur dengan skala *likert*

menggunakan 4-point *scale* dan penggunaan pendaftaran *online* diukur dengan skala nominal.

### 3.7. Waktu, Tempat dan Jadwal Penelitian

#### 3.7.1. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian “Gambaran Penggunaan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang” akan dilaksanakan dari bulan Agustus 2023 – Februari 2024.

#### 3.7.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di unit pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang yang terletak di daerah Jl. Panji No.100, Krajan, Panggungrejo, Kec. Kepanjen, Kab. Malang, Jawa Timur 65163.

#### 3.7.3. Jadwal Penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

NO	URAIAN KEGIATAN	TAHUN 2023					TAHUN 2024		
		AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
1.	Identifikasi Masalah Penelitian								
2.	Pengajuan Judul Penelitian								
3.	Pembuatan Proposal Penelitian								

NO	URAIAN KEGIATAN	TAHUN 2023					TAHUN 2024		
		AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
4.	Seminar Proposal Penelitian								
5.	Pengurusan Perizinan Penelitian								
6.	Pengambilan Data Penelitian								
7.	Pengolahan Hasil Data Penelitian								
8.	Analisis Data Hasil Penelitian								
9.	Penyusunan Laporan Penelitian								
10.	Seminar Hasil Penelitian								
11.	Revisi Hasil Penelitian								

### 3.8. Manajemen Data

#### 3.8.1. Jenis Pengumpulan Data

##### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden ataupun dari sumber pertama (Notoatmodjo, 2010). Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari

responden dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien yang menggunakan pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti melalui orang lain atau dokumentasi (Notoatmodjo, 2010). Data sekunder pada penelitian ini adalah peneliti meminta data kepada petugas pendaftaran di RSUD Kanjuruhan, data yang diminta yaitu data kunjungan pasien rawat jalan pada triwulan kedua (April-Juni) tahun 2023.

### **3.8.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulannya dengan cara membagikan langsung lembar kuesioner kepada responden sebelum mengisi kuesioner responden diberi petunjuk pengisian kemudian responden dapat mengisi kuesioner. Pengisian kuesionernya dilakukan dengan cara menggunakan tanda *checklist* (✓) untuk mendapatkan data penggunaan pendaftaran *online* dan kepuasan pasien.

### **3.8.3. Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari:

#### **1. Penyuntingan (*Editing*)**

Peneliti melakukan pemeriksaan kelengkapan data yang telah diberikan oleh responden secara langsung di tempat pendaftaran pasien.

## 2. Pengkodean (*Coding*)

Memberikan kode dan skor pada pengisian kuesioner kepuasan pasien dan kesiapan penggunaan pendaftaran *online* yaitu:

Tabel 3.3 Pengkodean Data Penelitian

<b>Kriteria</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Kode Jawaban</b>	<b>Skor</b>
1. Penggunaan Pendaftaran <i>online</i>	Pertanyaan 1	K1	1. Siap	1. S	1. 1
	Pertanyaan 2	K2	2. Tidak Siap	2. TS	2. 2
	Pertanyaan 3	K3			
	Pertanyaan 4	K4			
	Pertanyaan 5	K5			
	Pertanyaan 6	K6			
	Pertanyaan 7	K7			
	Pertanyaan 8	K8			
	Pertanyaan 9	K9			
	Pertanyaan 10	K10			
	Pertanyaan 11	K11			
	Pertanyaan 12	K12			
	Pertanyaan 13	K13			
	Pertanyaan 14	K14			
	Pertanyaan 15	K15			
	Pertanyaan 16	K16			
2. Kepuasan Pasien	Pertanyaan 1	P1	1. Sangat Puas	1. SP 2. P	1. 4 = 60 2. 3 = 45-59
	Pertanyaan 2	P2	2. Puas	3. TP	3. 2 = 30-44
	Pertanyaan 3	P3	3. Tidak Puas	4. STP	4. 1 = 15-29
	Pertanyaan 4	P4	4. Sangat Tidak Puas		
	Pertanyaan 5	P5			
	Pertanyaan 6	P6			
	Pertanyaan 7	P7			
	Pertanyaan 8	P8			
	Pertanyaan 9	P9			
	Pertanyaan 10	P10			
	Pertanyaan 11	P11			
	Pertanyaan 12	P12			
	Pertanyaan 13	P13			
	Pertanyaan 14	P14			
	Pertanyaan 15	P15			

## 3. Memasukkan data (*Entry data*)

Peneliti memasukkan hasil semua variabel yang telah dicoding kedalam Ms. Excel.

#### 4. *Cleaning*

Melakukan *cross check* data apabila terjadi kesalahan atau ketidaklengkapan ketika memasukkan coding, setelah itu melakukan pembenaran pada coding.

#### 5. *Tabulating*

Data yang sudah jelas hasilnya, peneliti dapat menyusun dan mengelompokkan data ke dalam tabel-tabel yang sesuai.

### 3.8.4. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

#### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi penggunaan pendaftaran *online* dan kepuasan pasien yang menggunakan pendaftaran *online* di TPPRJ. Analisis univariat pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus distribusi frekuensi yaitu :

$$x = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

$x$  = Hasil presentasi

$f$  = Frekuensi/Hasil pencapaian

$N$  = Total seluruh frekuensi

### 3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.9.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur valid (sahih) atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur (Miftahul Janna & Herianto, 2021). Uji

validitas data pada penelitian ini menggunakan metode *Pearson* dengan aplikasi SPSS. Mengetahui instrumen tersebut valid yaitu dengan cara membandingkan nilai *r*-tabel dan *r*-hitung (*Pearson Correlation*). Tingkat signifikan yang digunakan untuk menguji validitas adalah 0,05. Kriteria untuk menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  maka pernyataan dikatakan valid
2. Jika  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$  maka pernyataan dikatakan tidak valid.

Nilai *r*-tabel merupakan sebuah konstanta yang dilihat pada kolom *df* (*degree of freedom*) dengan rumus  $df = N - 2$ , *N* merupakan jumlah sampel dan menggunakan tingkat signifikan dua arah.

### **3.9.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan pada kuesioner tersebut konsisten/stabil dari waktu ke waktu (Miftahul Janna & Herianto, 2021). Uji reliabilitas data pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan. Penelitian ini menggunakan angka korelasi 0,6. Adapun kriteria pengujian instrumen sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,6$ , maka instrumen dikatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $< 0,6$ , maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

### **3.10. Prosedur Penelitian**

1. Peneliti mempersiapkan alat ukur/instrumen dan bahan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data kesiapan dan kepuasan pasien yang menggunakan pendaftaran *online*.
2. Peneliti melakukan konsultasi mengenai alat ukur/instrumen dan bahan penelitian kepada dosen pembimbing.

3. Apabila dosen pembimbing telah menerima dan menyetujui alat ukur/instrumen dan bahan penelitian tersebut, peneliti dapat langsung ke RSUD Kanjuruhan Kab. Malang untuk mengambil data kesiapan dan kepuasan pasien yang menggunakan pendaftaran *online*.
4. Peneliti memohon izin kepada petugas pendaftaran untuk melakukan penyebaran kuesioner di pelayanan rawat jalan (Tempat Pendaftaran Pasien).
5. Apabila petugas telah menyetujui, peneliti dapat langsung ke tempat pendaftaran pasien rawat jalan untuk menanyakan apakah bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Pasien yang bersedia menjadi responden akan diberikan penjelasan mengenai petunjuk pengisian lembar kuesioner.
7. Peneliti menanyakan kepada responden apakah terdapat kesulitan dalam pengisian kuesioner, apabila responden merasa kesulitan maka peneliti akan membantu responden untuk memberikan penjelasan yang lebih jelas.
8. Responden yang sudah selesai mengisi lembar kuesioner dapat mengumpulkan kepada peneliti. Kemudian, peneliti meng*crosscheck* lagi apakah kuesioner responden telah terisi dengan lengkap atau belum. Jika belum peneliti akan memberikan penjelasan atau petunjuk kepada responden agar dapat dilengkapi.
9. Peneliti telah selesai melakukan pengambilan data, kemudian peneliti dapat mengolah data berdasarkan hasil yang telah terkumpul.

### **3.11. Etika Penelitian**

Etika dalam penelitian ini yaitu :

#### *1. Informed consent*

*Informed consent* adalah lembar persetujuan antara peneliti dengan responden. Kegiatan yang dilakukan sebelum mengambil data kepada responden diperlukan meminta izin atau persetujuan terlebih dahulu kepada yang bersangkutan. Responden akan mendapatkan penjelasan dan

petunjuk pengisian kuesioner serta responden dapat menandatangani *informed consent* sebagai bukti bahwa responden telah memahami dan setuju menjadi bagian dari penelitian.

## 2. *Autonomy*

Peneliti memberikan kebebasan kepada responden untuk menentukan keputusannya masing-masing apakah responden bersedia atau tidak menjadi responden pada penelitian ini tanpa adanya paksaan atau pengaruh dari peneliti.

## 3. *Justice*

Peneliti menyatakan seluruh responden sama rata tanpa membedakan berdasarkan kedudukan sosial, pendidikan dll. Peneliti akan bersikap adil terhadap responden dengan cara membantu responden apabila kebingungan atau tidak paham mengenai pengisian kuesioner.

## 4. *Anonymity*

Peneliti tidak mencantumkan identitas pasien sebagai upaya menjaga privasi dan dapat beresiko dalam penelitian ini.

## 5. *Confidentiality*

Semua informasi yang telah dikumpulkan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Peneliti tidak menyebarkan seluruh data atau informasi yang berkaitan dengan responden kepada siapapun.