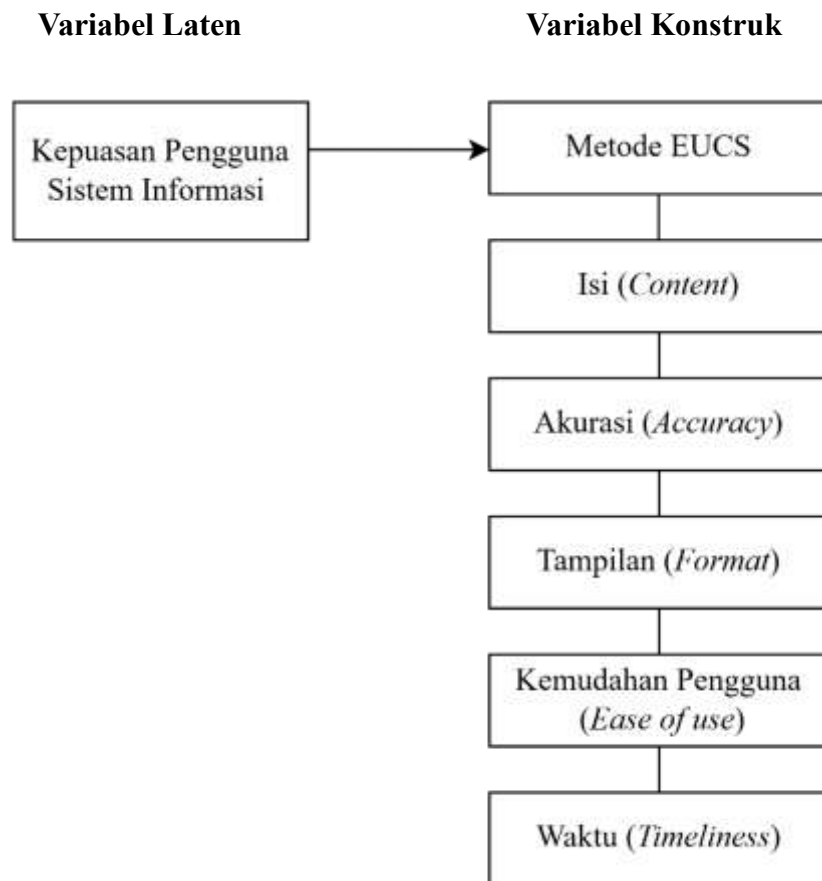


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka konsep



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan dalam suatu penelitian dan digunakan untuk memperoleh informasi guna menjawab tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel laten dan variabel konstruk. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, sehingga

harus diukur melalui beberapa indikator, sedangkan variabel konstruk adalah konsep teoritis yang dibentuk oleh beberapa indikator untuk menggambarkan variabel laten. Pada penelitian ini variabel laten yaitu kepuasan pengguna dan variabel konstruksya metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Medisy melalui *analisis Confirmatory Factor Analysis* (CFA), sehingga dapat diketahui dimensi yang paling dominan dalam membentuk konstruk kepuasan pengguna.

C. Definisi Istilah

Tabel 3. 1 Definisi Istilah

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Kategori
Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan tenaga kesehatan setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja rekam medis elektronik dengan harapan	1. Isi (<i>content</i>)	Kuesioner	Nominal	1: Tidak Puas 2: Puas
		2. Akurasi (<i>accuracy</i>)	Kuesioner	Nominal	1: Tidak Puas 2: Puas
		3. Tampilan (<i>format</i>)	Kuesioner	Nominal	1: Tidak Puas 2: Puas

yang dimilikinya.					
Kinerja yang dimaksud meliputi kemudahan dalam pengoperasian sistem, kecepatan dalam mengakses data pasien, kelengkapan dan keakuratan informasi yang disajikan, serta kemampuan sistem dalam mendukung pelayanan kesehatan.	4.	Kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>)	Kuesioner	Nominal	1: Tidak Puas 2: Puas
	5.	Waktu (<i>timeliness</i>)	Kuesioner	Nominal	1: Tidak Puas 2: Puas

D. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana yang menjelaskan langkah-langkah untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami data untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Desain ini mencakup semua aspek penelitian mulai dari pemilihan subjek penelitian, metode penelitian, hingga strategi analisis data (Pakpahan et al., 2024)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Menurut Creswell (2013), penelitian kuantitatif didefinisikan

sebagai metode objektif dan sistematis untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik guna menarik kesimpulan yang kredibel dan resmi tentang suatu subjek atau peristiwa. (Waruwu et al., 2025). Menurut Whitney (1960), teknik deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menemukan fakta dengan menggunakan informasi yang tepat. Bagi peneliti deskriptif, ini semua tentang aturan yang berlaku untuk kelompok dan keadaan tertentu, interaksi perilaku, perspektif, dan pandangan, serta proses dan hasil berkelanjutan dari peristiwa tertentu. Dalam penelitian deskriptif, tujuannya adalah untuk memberikan gambaran detail tentang hal yang sedang diteliti. (Muhajirin et al., 2024).

Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis riset yang dilaksanakan untuk menjawab permasalahan dan memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang suatu fenomena dengan menerapkan langkah-langkah pendekatan kuantitatif. Dengan karakteristik kuantitatif, penelitian ini memanfaatkan data berbentuk angka untuk mengkaji dan merinci fakta, kejadian, atau keadaan yang ada tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang sedang diteliti (Waruwu et al., 2025). Pada penelitian ini data kuantitatif dikumpulkan melalui survei kepuasan pengguna Medisy

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan hal atau orang yang memiliki beberapa ciri atau atribut yang telah diputuskan oleh peneliti untuk dipelajari guna memperoleh kesimpulan dari penelitian kuantitatif

(Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini yaitu 169 petugas puskesmas yang aktif menggunakan Medisy dengan rincian 34 petugas Puskesmas Tamansari, 64 Puskesmas Karanganyar, 34 petugas Puskesmas Panglayungan dan 36 petugas Puskesmas Cipedes

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel adalah bagian dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2022). Sampel dalam penelitian merupakan sebagian dari populasi yang memenuhi syarat kriteria inklusi. Kriteria inklusi adalah ketentuan umum yang harus dipenuhi oleh responden agar bisa terlibat dalam penelitian, sedangkan kriteria eksklusi adalah kondisi yang membuat responden yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat berpartisipasi dalam penelitian (Imron et al., 2023), Pada penelitian ini besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n: Besarnya sampel

N: Besar populasi

e: Tingkat kesalahan yang dipilih ($d = 0,05$)

$$n = \frac{169}{1+169(0,05)^2}$$

$$n = \frac{169}{1,4235}$$

$$n = 119$$

Hasil perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus slovin. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 119 orang. Rumus pengambilan sampel untuk setiap puskesmas menggunakan rumus stratified sampling yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa kelompok homogen berdasarkan karakteristik tertentu, kemudian mengambil sampel secara acak dari setiap kelompok agar seluruh strata terwakili dalam penelitian sebagai berikut:

$$\frac{\text{Populasi}}{\text{Total Populasi}} \times \text{Jumlah Sampel}$$

1. Jumlah sampel petugas Puskesmas Tamansari berdasarkan rumus adalah

$$\frac{34}{169} \times 119 = 24 \text{ orang}$$

2. Jumlah sampel petugas Puskesmas Karanganyar berdasarkan rumus adalah

$$\frac{64}{169} \times 119 = 45 \text{ orang}$$

3. Jumlah sampel petugas Puskesmas Panglayungan berdasarkan rumus adalah

$$\frac{34}{169} \times 119 = 24 \text{ orang}$$

4. Jumlah sampel petugas Puskesmas Karanganyar berdasarkan rumus adalah

$$\frac{34}{169} \times 119 = 24 \text{ orang}$$

Maka banyaknya sampel yang akan di ambil pada penelitian ini yaitu 24 petugas Puskesmas Tamansari, 45 petugas Puskesmas Karanganyar, 24 petugas Puskesmas Panglayungan dan 26 petugas Puskesmas Cipedes.

3. Teknik Sampling

pengambilan sampel dikenal juga dengan teknik sampling. Dalam memilih sampel yang akan digunakan dalam suatu penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang dapat digunakan (Sugiyono, 2022). Cara penarikan sampel di masing-masing puskesmas dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti pada saat penelitian, selama responden tersebut memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian. (Sugiyono, 2022). Sampel yang ditarik harus memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi Kriteria inklusi adalah ketentuan umum yang harus dipenuhi oleh responden agar bisa terlibat dalam penelitian (Imron et al., 2023).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Petugas puskesmas yang mengoprasikan Medisy minimal 6 bulan

Aplikasi Medisy telah digunakan selama kurang lebih 12 bulan. Dalam penelitian ini, responden yang dipilih adalah pengguna yang telah menggunakan aplikasi Medisy minimal selama 6 bulan. Penetapan batas waktu tersebut didasarkan pada pendapat William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (1992) yang menyatakan bahwa tingkat penggunaan sistem memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Semakin sering dan semakin lama suatu sistem digunakan, maka pengguna akan memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam berinteraksi dengan sistem sehingga dapat mengevaluasi kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan secara lebih objektif (Aryani et al., 2024). Oleh karena itu, pengguna yang telah menggunakan aplikasi Medisy minimal selama 6 bulan dianggap telah memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai tingkat kepuasan terhadap penggunaan sistem tersebut.

b. Bersedia menjadi responden

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kondisi yang membuat responden yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat berpartisipasi dalam penelitian (Imron et al., 2023). Kriteria eksklusi dalam

penelitian ini adalah petugas puskesmas yang sedang melakukan cuti,

F. Instrumen Penelitian

Menurut John W Creswell (2014) yang menjelaskan bahwa instrumen adalah alat-alat yang digunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data dengan tujuan menyelesaikan permasalahan penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Dengan demikian, instrumen dalam penelitian kuantitatif adalah alat atau perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden atau objek penelitian secara sistematis dan terstruktur (Waruwu et al., 2025).

Instrumen pada penelitian kuantitatif yaitu kuesioner kepuasan pengguna yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Medisy. Kuesioner ini diadaptasi dari penelitian Dirgantara, M. P. (2024) yang meliputi penilaian kepuasan pengguna dengan metode EUCS yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan waktu (*timeliless*). Selain pertanyaan tertutup, setiap item pada kuesioner juga dilengkapi dengan kolom pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan penjelasan terkait alasan ketidakpuasan, kendala, maupun keluhan yang dialami selama menggunakan sistem Medisy

G. Prosedur Penelitian

1. Persiapan dan Pengajuan Permohonan Izin Penelitian

Tahap ini adalah tahap pendahuluan sebelum penelitian dilakukan. Peneliti mempersiapkan seluruh dokumen pendukung seperti proposal penelitian, surat pengantar dari kampus, serta instrumen penelitian berupa kusioner yang akan digunakan. Setelah itu, peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada instansi terkait, yaitu Puskesmas Tamansari, Puskesmas Karanganyar, Puskesmas Panglayungan dan Puskesmas Cipedes untuk mendapatkan persetujuan resmi agar kegiatan penelitian dapat dilakukan.

2. Penetapan Sampel Penelitian

Setelah mendapatkan izin penelitian diperoleh, peneliti menentukan sampel penelitian sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Sampel ini diambil dari bagian populasi yang dianggap dapat mewakili keseluruhan responden. Pada penelitian ini sampelnya berupa tenaga kesehatan atau staf administrasi yang menggunakan Medisy di Puskesmas.

3. Memberikan Informasi dan *Informed consent*

Pada tahap ini, peneliti menyampaikan informasi kepada responden mengenai tujuan penelitian, manfaat, serta kerahasiaan data yang akan diberikan. Setelah responden memahami informasi tersebut, mereka diminta menandatangani formular persetujuan untuk

berpartisipasi (*informed consent*) sebagai tanda kesediaan mengikuti penelitian secara sukarela tanpa paksaan dan tekanan.

4. Membagikan Kuesioner Kepuasan Pengguna Medisy Berdasarkan Metode EUCS

Tahap ini merupakan pengumpulan data utama. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua petugas di setiap puskesmas kemudia membagikan kuesioner berbasis Google Form yang dibagikan kepada responden melalui aplikasi WhatsApp. Tautan Google Form disebarkan kepada petugas puskesmas yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Penggunaan Google Form bertujuan untuk mempermudah proses distribusi kuesioner, mempercepat pengumpulan data, serta memberikan fleksibilitas kepada responden dalam mengisi kuesioner sesuai waktu yang tersedia.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan tertutup dengan pilohan jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Medisy berdasarkan dimensi *metode End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Selain pertanyaan tertutup, pada setiap item pertanyaan juga disediakan kolom pertanyaan terbuka yang berisi alasan atau keluhan responden apabila merasa kurang puas terhadap sistem Medisy. Kolom tersebut bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada petugas puskesmas dalam menyampaikan kendala, pengalaman penggunaan,

serta masukan terhadap sistem Medisy secara lebih rinci. Data tambahan berupa alasan dan keluhan pengguna digunakan sebagai informasi pendukung dalam menginterpretasikan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem.

5. Pengolahan dan Analisis Data

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengeditan data (*editing*)

Hasil kuesioner dari lapangan perlu menjalani proses penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Secara umum penyuntingan (*editing*) adalah kegiatan yang bertujuan untuk memeriksa dan perbaikan isi dalam kuesioner (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini *editing* mencakup pemeriksaan kelengkapan jawaban kuesioner, kesalahan dalam pengisian, dan konsistensi dari setiap jawaban.

2. *Coding*

Penggunaan “kode” atau *coding* adalah proses transformasi data yang berbentuk kalimat atau huruf menjadi data dalam bentuk numerik dengan menggunakan kode tertentu. Kegunaan pengkodean dapat mempermudah pada saat analisis data dan juga mempercepat pada saat memasukan (*entry*) data kekomputer (Sugiyono, 2022).

Setiap item pernyataan pada kuesioner menggunakan skala 4 poin, yaitu sangat setuju (SS) diberi skor 4, setuju (S) diberi skor 3, tidak setuju (TS) diberi skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) diberi skor

1. Selanjutnya, skor dari setiap item pada masing-masing dimensi dijumlahkan untuk memperoleh total skor kepuasan pengguna.

Hasil total skor kemudian dikategorikan menjadi dua kategori, yaitu puas dan tidak puas. Penentuan kategori dilakukan berdasarkan perhitungan skala likert, pada dimensi isi (*content*) kategori tidak puas skor 5-12 dan puas pada skor 13-20, dimensi akurasi (*accuracy*) kategori tidak puas skor 6-15 dan puas pada skor 16-24, dimensi tampilan (*format*) kategori tidak puas skor 6-15 dan puas pada skor 16-24, dimensi kepuasan pengguna (*ease of use*) kategori tidak puas skor 5-12 dan puas pada skor 13-20, dan dimensi waktu (*timeliness*) kategori tidak puas skor 5-12 dan puas pada skor 13-20.

Selanjutnya, hasil kategorisasi tersebut dilakukan pengkodean (*coding*) untuk mempermudah proses pengolahan dan analisis data, yaitu kategori tidak puas diberi kode 1 dan kategori puas diberi kode 2.

3. Data Entry

Data *entry* merupakan proses memasukan jawaban-jawaban dari setiap responden yang ditampilkan dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dan dimasukan kedalam program atau “*software*” komputer. Terdapat berbagai macam *software* komputer, masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangannya (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini, data dari kuesioner dimasukan ke dalam program pengolahan data yaitu Microsoft Exsel dan SPSS. Hasil dari proses data

entry yang berhasil diinput tanpa ada data yang hilang siap untuk dilakukan tahap pengelolaan selanjutnya.

4. *Cleaning*

Cleaning dilakukan setelah semua data dari setiap sumber data atau responden telah selesai dimasukan. Hal ini perlu dilakukan untuk memeriksa potensi adanya kesalahan-kesalahan pengkodean, ketidaklengkapan, dan sebagainya. Kemudian diikuti dengan pembentukan, atau perbaikan (Sugiyono, 2022). Proses ini dilakukan setelah pengumpulan data dan sebelum analisis data untuk memastikan kualitas dan ketepatan data. Proses *Cleaning* pada penelitian ini mencakup pemeriksaan kelengkapan data dan pemeriksaan kesesuaian kode jawaban. Setelah proses *cleaning* dilakukan, data yang telah dinyatakan lengkap dan sesuai kemudian dilanjutkan ke tahap pengolahan data

5. Tabulasi data

Tabulasi data yaitu proses membuat table-tabel data sesuai dengan tujuan penelitian atau keinginan peneliti (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini jawaban dari kuesioner yang telah disebarkan kemudian dimasukan kedalam tabel.

6. Analisis data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk menguji validitas konstruk dari instrumen kuesioner kepuasan pengguna sistem Medisy yang

diadaptasi dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). CFA merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji apakah indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian benar-benar merepresentasikan konstruk atau variabel laten yang diukur (Hair et al., 2021). Melalui analisis CFA, peneliti dapat memastikan bahwa setiap indikator seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara empiris membentuk konstruk kepuasan pengguna sesuai dengan model teoritis yang digunakan.

Dalam penelitian ini, CFA dilakukan dengan menggunakan software statistik seperti SPSS dan SmartPLS untuk menguji validitas konstruk melalui nilai faktor *loading*. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai faktor *loading* $\geq 0,50$ (Hair et al., 2021). Melalui analisis CFA, peneliti dapat memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur dimensi kepuasan pengguna yang dimaksud sehingga instrumen penelitian memiliki validitas konstruk yang baik dan hasil penelitian dapat dipercaya.

