

BAB III

METODOLOGI

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

3.1.1. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ini yaitu para pengguna aktif (pegawai yang bekerja di bagian UDD) SIMUDDA di Kantor Pusat PMI Kabupaten Cilacap.

3.1.2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini yaitu pengukuran kepuasan pengguna terhadap SIMUDDA yang berlokasi di Kantor PMI Pusat Kabupaten Cilacap.

3.2. Alat Penelitian

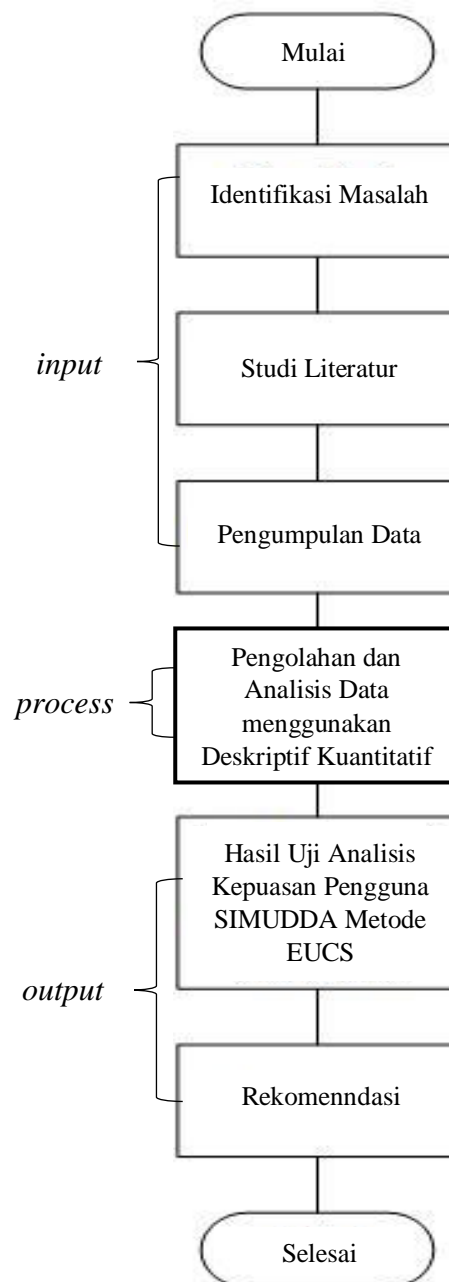
3.2.1. Alat Penelitian

Alat Penelitian dalam proposal penelitian ini yaitu :

1. Laptop Dell Inspiron N4050 berfungsi sebagai alat utama dalam mengerjakan penelitian Tugas Akhir.
2. Printer untuk mencetak *progress* penelitian atau dokumen.
3. *Smartphone* Iphone 5s untuk mencari informasi terkait dengan penelitian.
4. *Microsoft Word* 2010 untuk mengolah kata.
5. *Microsoft Excel* 2010 untuk mengolah data kuisisioner.
6. Wifi untuk menghubungkan laptop atau *smartphone* ke jaringan internet.

3.3. Diagram Alur Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tahapan dalam penyusunannya yaitu dimulai dari mengidentifikasi permasalahan, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data, hasil uji analisis kepuasan pengguna, dan membuat suatu kesimpulan. Tahapan tersebut dalam dilihat pada Gambar 3.1 berikut :



Gambar 3. 1 Diagram alur penelitian

3.3.1. Identifikasi Masalah

Tahap ini berupa mendefinisikan permasalahan penelitian. Hasil identifikasi masalah penelitian menunjukkan bahwa PMI memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi pengguna. Salah satunya dengan menyajikan kinerja sistem yang baik yakni SIMUDDA. Pengguna sistem adalah para pegawai atau operator sistem. Selama ini kinerja SIMUDDA belum pernah dilakukan evaluasi sehingga pengelola PMI belum tahu seberapa jauh kinerja SIMUDDA. Memenuhi keperluan evaluasi kinerja SIMUDDA maka akan dilakukan penelitian SIMUDDA. Kinerja SIMUDDA akan diukur melalui tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMUDDA.

3.3.2. Studi Literatur

Setelah mengidentifikasi permasalahan yang ada, langkah selanjutnya yaitu studi literatur. Studi literatur ini bertujuan untuk memperoleh data-data yang memperkuat terkait dengan permasalahan yang diambil dengan menggunakan metode *EUCS*. Studi literatur yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu bersumber dari 13 jurnal nasional dan 4 jurnal internasional terkait pengukuran kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *EUCS*, skripsi, 2 buku (buku terkait metode *EUCS* dan pengembangan sistem evaluasi) dan juga *website*.

3.3.3. Pengumpulan Data

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *EUCS* versi Doll & Torkzadeh (1998). Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan mencari beberapa sumber data untuk mendukung penelitian yakni jurnal-jurnal terdahulu, internet, observasi, serta wawancara secara langsung dengan pengurus Unit Donor Darah di PMI Kabupaten Cilacap. Setelah melakukan wawancara, maka tahap selanjutnya yaitu menyebarkan kuesioner kepada

para pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap. Responden pada penelitian ini berjumlah 22 orang.

Adapun jumlah indikator pada masing masing dimensi *EUCS* adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Indikator setiap dimensi

Dimensi	Kode Item	Ukuran	Indikator
<i>Content</i>	C1	Tingkat Kesesuaian	SIMUDDA menyediakan Informasi sesuai dengan kebutuhan
	C2	Tingkat Ketersediaan	Semua informasi yang saya butuhkan telah tersedia di SIMUDDA
	C3	Tingkat Manfaat	Informasi yang tersedia di SIMUDDA mendukung dan bermanfaat dalam pengelolaan manajemen distribusi darah
	C4	Tingkat Relevansi Data	Laporan hasil pengolahan SIMUDDA relevan dengan kebutuhan dalam pekerjaan saya
<i>Accuracy</i>	A1	Tingkat Ketelitian	Informasi yang ditampilkan sesuai dengan hak akses pengguna
	A2	Tingkat Terpercaya/Integritas	Informasi yang tersedia di SIMUDDA dapat dipercaya
	A3	Tingkat Kekonsistenan	Hasil keluaran pada SIMUDDA sesuai dengan inputan pengguna
	A4	Tingkat Ketepatan	Saya puas dengan keakuratan system SIMUDDA
<i>Format</i>	F1	Tingkat Pelayanan	Semua layanan yang dibutuhkan pengguna telah tersedia di SIMUDDA
	F2	Tingkat Kualitas	Tampilan SIMUDDA disajikan secara menarik dan berkualitas
	F3	Tingkat Variasi	Perpaduan warna yang digunakan di SIMUDDA baik
	F4	Tingkat Tata Letak	Tata letak output dalam system SIMUDDA teratur

<i>Easy of Access</i>	E1	Tingkat User Friendly	SIMUDDA mudah dipelajari dan digunakan
	E2	Tingkat Ke-Efisiensi	Kinerja SIMUDDA telah efisien
<i>Timeliness</i>	T1	Tingkat Ketepatan Waktu / <i>Respon Time</i>	SIMUDDA menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat waktu
	T2	Tingkat Keterbaruan Data / <i>Uptodate</i>	SIMUDDA memberikan informasi yang terbaru

Kuisisioner ini menggunakan skala likert untuk menentukan nilai rata-rata dari masing-masing tanggapan responden terhadap indikator pertanyaan dari setiap variabel dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai jawaban tersebut kemudian dibagi dengan masing-masing jumlah indikator dalam masing-masing variable. Skala penilaian dalam kuisisioner ini menggunakan tipe pilihan jawaban berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5 dengan rincian skor untuk jawaban :

- Sangat Setuju (SS) = 5,
- Setuju (S) = 4,
- Ragu-ragu (N) = 3,
- Tidak Setuju (TS) = 2,
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1.

3.3.4. Pengolahan dan Analisa Data

Langkah selanjutnya yaitu pengolahan data melalui proses penginputan data kuisisioner yang telah diberikan dan di isi oleh pengguna SIMUDDA ke dalam *microsoft excel* yang berguna untuk di tabulasi dan selanjutnya diolah untuk menghitung bobot penilaian. Setelah melakukan tabulasi data, maka perlu dilakukan suatu analisa lebih mendalam yakni dengan menggunakan analisa deskriptif. Teknik analisa deskriptif untuk menganalisa data kuantitatif sehingga akan diperoleh suatu gambaran tentang penerapan SIMUDDA berdasarkan persentase dan kategori pencapaian responden tersebut. Tujuan analisa secara deskriptif ini adalah

untuk memberikan gambaran tentang seberapa baik para pengguna merasakan SIMUDDA dan untuk mengetahui bagian dari SIMUDDA yang masih perlu diperbaiki. Pengolahan data ini dilakukan untuk mengetahui :

- a. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA.
- b. Variabel atau dimensi yang paling berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMUDDA.
- c. Untuk menemukan indikator atau dimensi yang masih perlu diperbaiki.

3.3.4.1 Pengolahan Data

Pengolahan data pada tahap ini menggunakan teknik analisa deskriptif yakni dengan pengujian nilai mean dari setiap indikator, dimensi dan keseluruhan dimensi. Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) diperoleh dari hasil pembagian antara skor total yang diperoleh dibagi jumlah frekuensi. Rumus mencari nilai rata-rata adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor rata - rata } (M_t) = \frac{\Sigma X_t}{N} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

- ΣX_t = Skor total yang diperoleh
 N = frekuensi

Dari pengolahan nilai rata-rata tersebut, kemudian di *inputkan* kedalam tabel 3.2 pengolahan data analisa kepuasan pengguna SIMUDDA dibawah ini :

Tabel 3. 2 Pengolahan Data Analisa Kepuasan Pengguna SIMUDDA

No	Responden	<i>Content</i>				<i>Accuracy</i>				<i>Format</i>				<i>Ease of Use</i>		<i>Timeline</i> <i>ss</i>	
		C1	C2	C3	C4	A1	A2	A3	A4	F1	F2	F3	F4	E1	E2	T1	T2
1.																	
2.																	
...																	
N																	
Jumlah		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ
Rata Indikator		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
Rerata Dimensi		R		R	R				R				R		R		
Rerata Keseluruhan		R															

Setelah nilai rata-rata tersebut diketahui, maka langkah selanjutnya yaitu memberikan pemaknaan terhadap skor rata-rata, yakni tahapan teknik pengukuran dan pengolahan nilai menurut Sukiman (2012). Adapun tahapan menurut Sukiman adalah sebagai berikut :

- Menghitung skor terendah (*lowest score*) yang mungkin dicapai oleh masing-masing pengguna (3.2).

$$\text{Skor terendah} = \text{skor terendah tiap indikator} \times \text{banyak indikator} \dots \dots (3.2)$$

- Menghitung skor tertinggi (*highest score*) yang mungkin dicapai oleh masing-masing pengguna (3.3).

$$\text{Skor tertinggi} = \text{skor tertinggi tiap indikator} \times \text{banyak indikator} \dots (3.3)$$

- Menghitung selisih skor tertinggi dan skor terendah (3.4).

$$\text{Selisih Skor} = \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah} \dots \dots \dots (3.4)$$

- Menentukan jumlah kategori yang akan digunakan untuk menafsirkan skor masing-masing pengguna.

Jumlah kategori ini sebaiknya sebanding dengan pedoman penskoran awal. Kategori penilaian ini digunakan untuk mempermudah dalam penafsiran terhadap hasil perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh. Kategori penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Ketegori Penilaian untuk Penafsiran Skor

Kategori
Sangat Tidak Puas
Tidak Puas
Cukup
Puas
Sangat Puas

- Menentukan rentangan untuk masing-masing kategori.

Rentangan diperoleh dari jumlah selisih skor tertinggi dengan skor terendah dibagi banyaknya kategori. Berikut adalah rumus untuk mencari nilai rentangan (3.5):

$$\text{Rentangan} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak kategori}} \dots \dots \dots (3.5)$$

- Menetapkan skor masing-masing kategori.

Untuk penetapan skor masing – masing kategori dimulai dari skor terendah ataupun skor tertinggi. Sedangkan untuk menentukan

interval skor setiap kategori dengan menggunakan rentangan yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 3. 4 Kategori Penilaian dan Interval

Kategori	interval
Sangat Tidak Puas	
Tidak Puas	
Cukup	
Puas	
Sangat Puas	

- Langkah terakhir adalah memberikan pemaknaan atau penafsiran terhadap nilai skor yang diperoleh dari perhitungan skor total.

3.3.4.2. Analisa Data

Pada tahap ini data akan diolah dan diinterpretasikan berdasarkan makna isi yang termuat pada indikator kuisisioner dimana terdapat 16 indikator yang mewakili 5 dimensi. Analisa data dilakukan dengan menelaah persepsi pengguna pada indikator sebagai pengungkap makna persepsi pengguna. Analisa dilakukan berdasarkan atas pengelompokan indikator yang disajikan pada tabel 3.5. Adapun pengolahan datanya akan disajikan dengan skema seperti ditunjukkan pada template tabel 3.6 berikut ini :

Tabel 3. 5 Template Penyajian Pengolahan Data

No.	Dimensi	Kode Indikator	Pernyataan Indikator	Nilai rata-rata setiap Indikator	Nilai rata-rata per Dimensi	Nilai rata-rata keseluruhan
1.	<i>Content</i>	C1	SIMUDDA menyediakan Informasi sesuai dengan kebutuhan			
		C2	Semua informasi yang saya butuhkan telah tersedia di SIMUDDA			
		C3	Informasi yang tersedia di SIMUDDA mendukung dan bermanfaat dalam pengelolaan manajemen distribusi darah			
		C4	Laporan hasil pengolahan SIMUDDA relevan dengan kebutuhan dalam pekerjaan saya			

2.	<i>Accuracy</i>	A1	Informasi yang ditampilkan sesuai dengan hak akses pengguna			
		A2	Informasi yang tersedia di SIMUDDA dapat dipercaya			
		A3	Hasil keluaran pada SIMUDDA sesuai dengan inputan pengguna			
		A4	Saya puas dengan keakuratan sistem SIMUDDA			
3.	<i>Format</i>	F1	Semua layanan yang dibutuhkan pengguna telah tersedia di SIMUDDA			
		F2	Tampilan SIMUDDA disajikan secara menarik dan berkualitas			
		F3	Perpaduan warna yang digunakan di SIMUDDA baik			
		F4	Tata letak <i>output</i> dalam system SIMUDDA teratur			

4.	<i>Ease of Use</i>	E1	SIMUDDA mudah dipelajari dan digunakan			
		E2	Kinerja SIMUDDA telah efisien			
5.	<i>Timeliness</i>	T1	SIMUDDA menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat waktu			
		T2	SIMUDDA memberikan informasi yang terbaru			

3.3.5. Hasil Uji Analisa Kepuasan Pengguna SIMMUDA

Hasil uji analisa ini berisi tentang hasil keseluruhan dari penelitian pengukuran kepuasan pengguna SIMUDDA dengan menggunakan metode *EUCS*.

3.3.6. Membuat Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu berisi tentang :

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA
2. Bagian SIMUDDA mana yang masih perlu dilakukan perbaikan berdasarkan poin-poin dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Untuk rekomendasi dapat berupa rekomendasi yang nyata dalam pengembangan SIMUDDA kedepannya sehingga PMI Kabupaten Cilacap akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, khususnya pada UDD.