

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan pengguna dari *website* RSMS, dan Objek penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna *Website* RSMS.

#### 3.2 Alat dan Penelitian

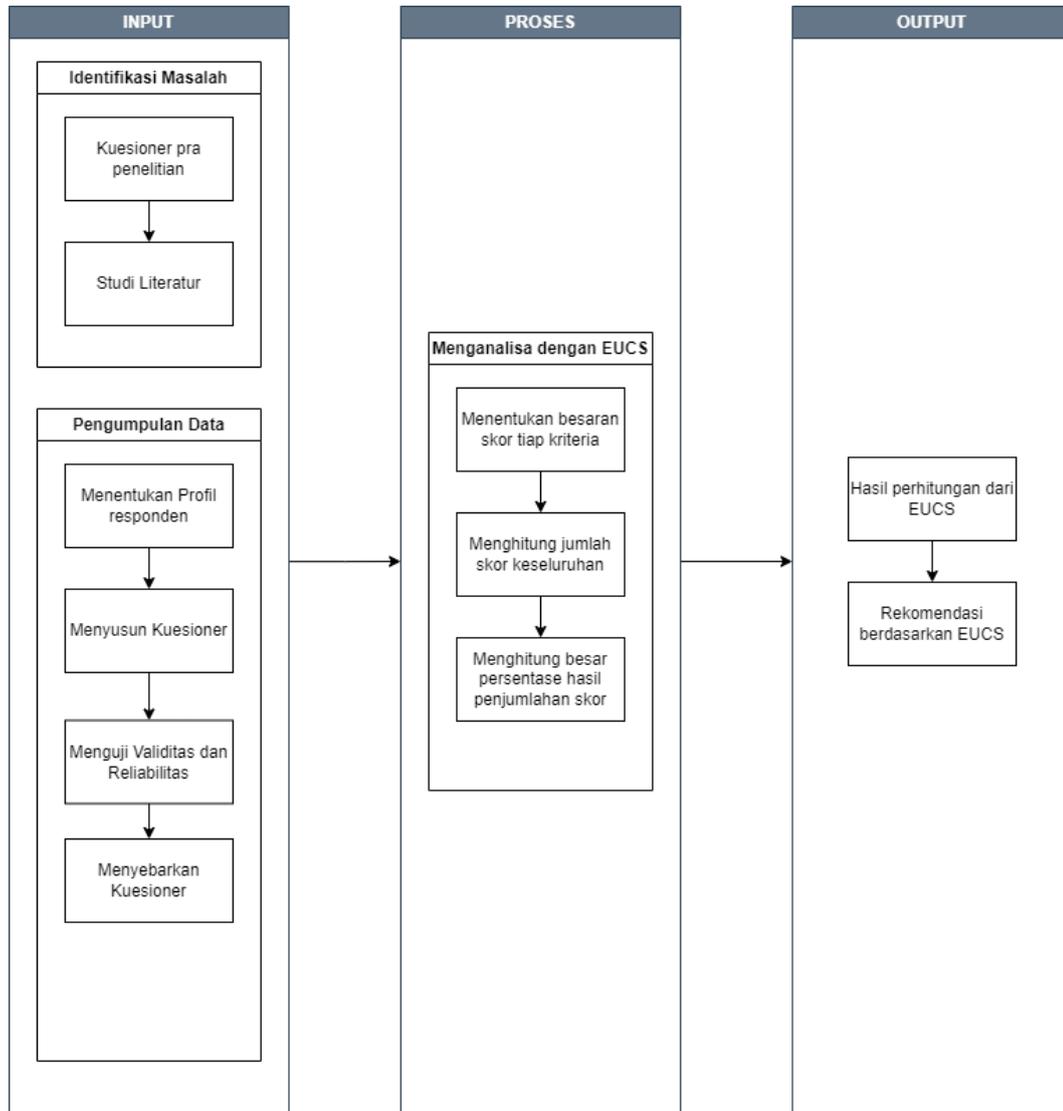
Penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) sebagai alat. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan *software*, sedangkan perangkat keras berperan sebagai pendukung operasional *software* tersebut. Alat yang digunakan dijabarkan dalam Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Alat Penelitian

No	Jenis	Nama Alat	Fungsi
1.	<i>Hardware</i>	<i>Laptop HP</i>	Sebagai alat utama untuk penyusunan dokumen penelitian
		<i>Printer HP</i>	Sebagai alat untuk mencetak dokumen penelitian dan yang berhubungan dengan penelitian.
2.	<i>Software</i>	<i>Google Chrome</i>	Sebagai alat untuk melakukan pencarian referensi dan informasi terkait penelitian.
		<i>Microsoft Office</i>	Sebagai alat untuk melakukan penulisan penelitian.
		<i>Google Formulir</i>	Sebagai alat untuk membuat kuesioner.

### 3.3 Diagram Alir Penelitian

Berikut merupakan gambaran proses alur kerja yang digunakan dalam penelitian ini :



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

### 3.3.1 Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pra penelitian untuk mengetahui masalah yang ada pada pengguna website, banyaknya responden untuk pra penelitian ini berjumlah 30 orang. Studi literatur juga dilakukan dengan me-review jurnal terdahulu mengenai kepuasan pengguna *website*, metode *end user computing satisfaction* serta rsud margono. Studi literatur tersebut didapatkan dengan melakukan pencarian melalui *google scholar*, dan *website* untuk mendapatkan dokumen yang dapat menjadikan landasan teori untuk melakukan penelitian. Studi literatur yang digunakan untuk melakukan penyusunan penelitian yaitu menggunakan 5 jurnal internasional dan 5 jurnal nasional dengan topik pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS.

### 3.3.2 Pengumpulan Data

#### 3.3.2.1 Menentukan Profil Responden

Pada tahap populasi dan sampel, dilakukan penentuan standar parameter berdasarkan jurnal dan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam pengerjaan penelitian. Proses ini berisikan tentang penentuan metode untuk evaluasi serta populasi guna mendapatkan sampel untuk menentukan jumlah responden. Populasi yang dimaksud pada penelitian ini berasal dari pengguna *Website* RSUD Margono secara umum, selanjutnya untuk pengambilan sampelnya mengv gunakan pendekatan purposive sampling dan untuk total sampelnya menggunakan rumus slovin. Populasi pada penelitian ini diasumsikan dari jumlah pengguna *website* RSUD Margono berdasarkan hasil observasi permintaan jumlah data pengguna *website* dari RSUD Margono. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan batasan toleransi kesalahan 5% sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 n &= \frac{177256}{1 + 177256 \times (0.05)^2} & (3.1) \\
 &= \frac{177256}{1 + 177256(0.0025)} \\
 &= \frac{177256}{1 + 443,14} \\
 &= \frac{177256}{444,14}
 \end{aligned}$$

$n = 399,09$  dibulatkan menjadi 400

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

1 = konstanta

$e$  = persentase tingkat error

Setelah penentuan sampel, proses pengumpulan data diawali dengan menentukan profil responden, pada penelitian ini responden yang di tentukan adalah pengguna *website* RSUD Margono.

### 3.3.2.2 Menyusun Kuesioner

Kemudian tahap penyusunan kuesioner, kuesioner ini didasarkan pada faktor-faktor instrumen dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kuesioner yang disusun dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 [39].

Tabel 3.2 Indikator Instrumen Variabel EUCS Dan Pertanyaan

VARIABEL	ITEM PERTANYAAN	PERNYATAAN	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Kurang Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
<i>CONTENT</i>	C1	Website RSUD Margono memberikan informasi yang tepat dan benar.					
	C2	Isi konten pada website RSUD Margono memenuhi kebutuhan dan berguna bagi pengguna.					
	C3	Teks pada deskripsi website RSUD Margono mudah dipahami dan jelas					
	C4	Data pada RSUD Margono berkualitas					
<i>ACCURACY</i>	A1	Website RSUD Margono memberikan informasi secara benar dan akurat					
	A2	Fitur website RSUD Margono sesuai dengan tampilan halamannya					
	A3	Website RSUD Margono menampilkan informasi yang sesuai dengan informasi yang dicari.					
	A4	Keakuratan website RSUD Margono membuat pengguna merasa puas					
<i>FORMAT</i>	F1	Desain pada tampilan Website RSUD Margono menarik					
	F2	Warna pada website RSUD Margono serasi					
	F3	Website RSUD Margono memiliki layout yang mudah digunakan untuk mencari informasi					
	F4	Tata letak menu dan informasi pada website RSUD Margono teratur					
	F5	Format huruf dan bentuk gambar pada website RSUD Margono dapat jelas di lihat oleh pengguna					
<i>EASE OF USE</i>	E1	Website RSUD Margono mudah digunakan					
	E2	Website RSUD Margono menampilkan pesan kesalahan pengisian data secara informatif dan mudah dipahami					
	E3	Website RSUD Margono mudah dalam menelusuri (navigasi) / berpindah halaman					
	E4	Website RSUD Margono memiliki fitur panduan pengguna baru					
<i>TIMELINESS</i>	T1	Respons time website RSUD Margono dalam menampilkan beranda cepat					
	T2	Website RSUD Margono cepat dalam menampilkan informasi terbaru					

VARIABEL	ITEM PERTANYAAN	PERNYATAAN	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Kurang Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
	T3	Informasi pada Website RSUD Margono selalu update terbaru					
	T4	website RSUD Margono menyediakan informasi yang aktual					

Pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala Likert yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1), Banyaknya sampel data yang dibutuhkan pada survey ini adalah 30 responden.

### 3.3.2.3 Uji Validitas dan Reabilitas

Selanjutnya kuesioner terkait kepuasan pengguna terhadap *website* RSUD Margono diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi product moment Pearson. Jika koefisien korelasi mencapai nilai 0,3 atau lebih (dengan nilai terendah 0,3), maka butir pertanyaan dianggap valid; sebaliknya, jika nilai kurang dari 0,3, pertanyaan dianggap tidak valid. Evaluasi reliabilitas pertanyaan penelitian menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Jika koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 5% lebih besar dari 0,6, pertanyaan dianggap *reliabel*, dan sebaliknya, jika nilai kurang dari itu, pertanyaan penelitian dianggap tidak reliabel.

### 3.3.2.4 Menyebarkan Kuesioner

Penyebaran kuesioner terkait kepuasan pengguna *website* RSUD MARGONO dilakukan menggunakan *Google Form* sebagai platform online untuk mengumpulkan respons.

### 3.3.3 Analisis Data Menggunakan EUCS

Proses analisis data pada penelitian terkait kepuasan pengguna *website* RSUD MARGONO menggunakan metode EUCS dengan skala Likert. Langkah dari prosesnya adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan besaran skor pada setiap kriteria menggunakan rumus
- b. Menentukan hasil skor keseluruhan dari pengumpulan data tiap dimensi indikator.
- c. Menghitung besar presentase (p).
- d. Mencari Range Kategori dari tiap variabel Skor range yang telah diperoleh selanjutnya dimasukkan ke dalam range kategori.

### 3.3.4 Hasil Perhitungan dari analisis EUCS

Setelah melakukan uji analisa EUCS maka berdasarkan masing masing hasil indikator EUCS dapat diketahui variabel yang perlu dilakukan perbaikan untuk pengembangan *website* RSUD Margono.

### 3.3.5 Rekomendasi berdasarkan EUCS

Rekomendasi akan dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan aspek pengguna pada *Website* RSUD MARGONO. Rekomendasi ini dilakukan supaya dapat memberikan kepuasan pengguna yang lebih baik dalam waktu kedepan. Selain itu rekomendasi penelitian juga dapat diajukan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lanjut di RSUD MARGONO.