

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subyek dan Obyek Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang menggunakan metode analisis deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dilakukan untuk memperoleh dan memanfaatkan data deskriptif dengan menganalisa data yang didapatkan dengan cara observasi dan wawancara melalui kuesioner berdasarkan persepsi seseorang mengenai kepuasan layanan pengguna Sistem m-BENDAN dilakukan pengolahan untuk menghasilkan kesimpulannya.

Subjek penelitian ini adalah pengguna Sistem m-BENDAN yaitu warga Pekalongan yang telah melakukan aktivasi dari 4 April 2019 sampai dengan 31 Mei 2022 berjumlah 15.146 orang[3]. Objek penelitian ini adalah sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* yang dikelola oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Objek dan subjek penelitian berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan, kendala, tampilan dan penerapan Sistem m-BENDAN Pekalongan.

3.2 Alat Dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Penelitian memerlukan alat sebagai penunjang kebutuhan penelitian agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Berikut merupakan alat yang digunakan untuk mendukung keberlangsungan kegiatan penelitian, yaitu :

1. Laptop *Acer Nitro 5* sebagai alat utama penelitian yang berfungsi untuk menyusun proposal penelitian Tugas Akhir I dan II.
2. *Smartphone IOS Iphone XS* sebagai alat bantu penelitian yang berfungsi untuk melakukan komunikasi dan merekam percakapan wawancara terhadap narasumber mengenai objek penelitian.
3. *Microsoft Word 2016* untuk menyusun dokumen proposal penelitian Tugas Akhir I dan II dan mengola data.

4. *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) merupakan sebuah *software* pengolahan data *statistic* yang berfungsi untuk analisis statistika dengan antarmuka interaktif.

3.2.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini mencakup data-data pendukung penelitian. Bahan penelitian pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

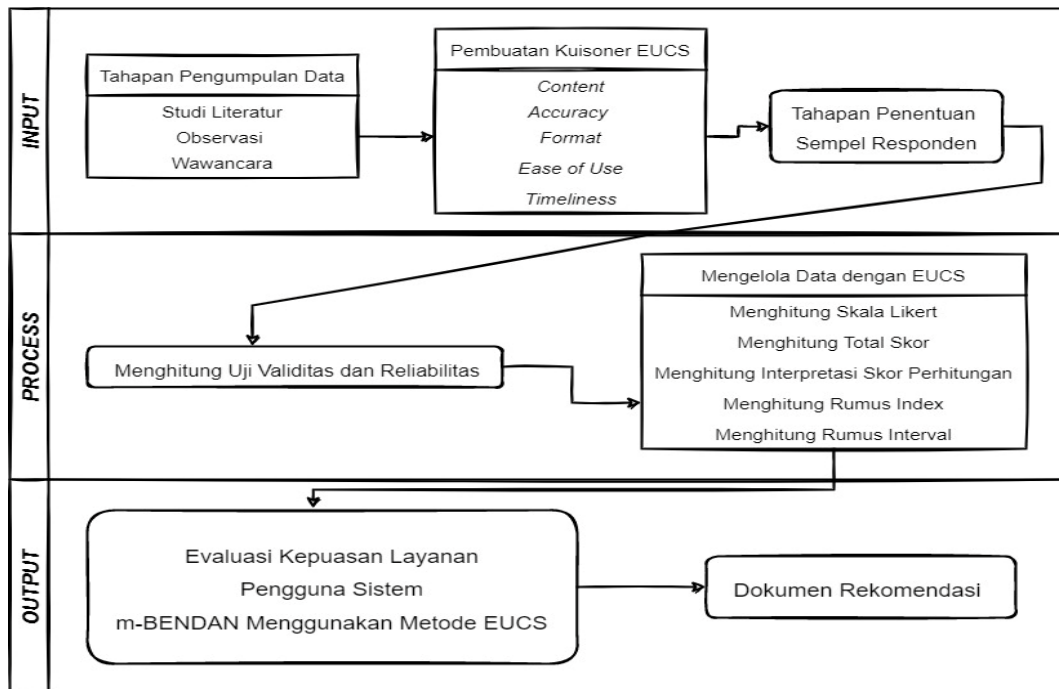
Data primer pada penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara terhadap kepala bagian IT RSUD Bendan selaku pengelola aplikasi m-BENDAN dan hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan aplikasi m-BENDAN.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna dan metode EUCS sebagai acuan dan referensi dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada Tabel 2.1 Kajian Teori. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berasal dari jurnal, artikel, dan situs internet.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Alir penelitian dalam penelitian ini dimulai dari pembuatan kuesioner, penyebaran dan pengumpulan kuesioner, analisis data, dan pada hasil akhirnya adalah memberikan evaluasi kepuasan layanan pengguna Sistem m-BENDAN yang dikelola oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Di bawah ini telah disajikan diagram alir penelitian pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Tahapan Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data merupakan suatu tahapan yang berisikan proses seorang peneliti dalam mengumpulkan data atau teknik dalam mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini baik data primer maupun data sekunder. Tahapan pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Studi literature dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dari jurnal, artikel, dan buku sebagai referensi penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian ini ataupun yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna sistem menggunakan metode EUCS sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis mengenai evaluasi kepuasan layanan pengguna Sistem m-BENDAN.

2. Observasi dan Wawancara

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung ke objek penelitian untuk mengetahui proses bisnis sistem, mengetahui permasalahan sistem dan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan

sistem. Objek Penelitian ini adalah aplikasi m-BENDAN yang dikelola oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data yang berkaitan tentang Sistem m-BENDAN dengan mengajukan beberapa pertanyaan dan wawancara dilakukan terhadap pihak yang mengelola sistem maupun mengetahui proses bisnis sistem yaitu pegawai IT pada RSUD Kota Pekalongan agar mendapatkan informasi atau data yang akurat.

3. Kuesioner

Kuesioner dilakukan sebagai metode pengumpulan data pada penelitian ini yang disebarakan kepada warga pengguna aplikasi m-BENDAN yang menggunakan maupun sudah pernah menggunakan Sistem m-BENDAN. Kuesioner pada penelitian ini akan dilakukan uji validasi dan uji reliabilitas karena jumlah responden pada penelitian sebelumnya dengan penelitian ini berbeda sehingga dibutuhkan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan agar dapat memastikan kelayakan dan keakurasian alat instrumen penelitian yaitu item pertanyaan kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel dari objek yang diteliti. Indikator item pertanyaan pada kuesioner sama dengan penelitian sebelumnya akan tetapi dilakukan paraprasi dan disesuaikan dengan kebutuhan ataupun objek penelitian. Data kuesioner akan dilakukan analisis menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui perhitungan skala likert.

3.3.2 Pembuatan Kuesioner EUCS

Pembuatan kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan menentukan indikator pada setiap variabel atau dimensi yang terdapat dalam metode *End User Computing Satisfaction*. Setiap indikator yang terdapat pada variabel atau dimensi dalam metode EUCS akan mewakili satu pertanyaan kuesioner sehingga jumlah pertanyaan pada kuesioner penelitian ini sebanyak 18 item pertanyaan. Item pertanyaan atau indikator kuesioner yang digunakan pada penelitian ini akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas karena jumlah responden pada penelitian

sebelumnya dengan penelitian ini berbeda sehingga dibutuhkan uji validitas dan uji reliabilitas. Responden pada penelitian ini berjumlah 99 atau dibulatkan menjadi 100 responden yang didapatkan berdasarkan perhitungan rumus slovin. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan agar dapat memastikan kelayakan dan keakurasian alat instrumen penelitian yaitu item pertanyaan kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel dari objek yang diteliti. Berikut merupakan pemaparan indikator kuesioner dari setiap variabel atau dimensi pada metode EUCS yang dituliskan dalam Tabel 3.1.

Table 3. 2 Pertanyaan Kuesioner Penelitian

No	Variabel/Dimensi Metode EUCS	ID Pertanyaan	Indikator Pertanyaan Kuesioner
1	<i>Content</i> (Isi)	C1 C2 C3 C4 C5	1. Sistem m-BENDAN memberikan informasi yang tepat sesuai yang dibutuhkan Anda. 2. Konten informasi pada Sistem m-BENDAN telah memenuhi kebutuhan Anda. 3. Sistem m-BENDAN menyediakan laporan yang nampaknya sesuai dengan kebutuhan Anda 4. Sistem m-BENDAN telah menyediakan informasi yang cukup dengan kebutuhan Anda.

No	Variabel/Dimensi Metode EUCS	ID Pertanyaan	Indikator Pertanyaan Kuesioner
			5. Sistem m-BENDAN mengeluarkan informasi yang relevan.
2	<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	A1 A2 A3 A4	<p>1. Sistem m-BENDAN menyajikan informasi yang benar dan akurat.</p> <p>2. Anda merasa puas dengan keakuratan informasi/data pada Sistem m-BENDAN.</p> <p>3. Sistem m-BENDAN mengeluarkan informasi yang dapat diandalkan dan tidak sering mengalami <i>error</i>.</p> <p>4. Sistem m-BENDAN merupakan suatu sistem yang dapat diandalkan sebagai penunjang kebutuhan pengguna dalam pelayanan administrasi dan regrestasi RSUD Bendan Kota Pekalongan.</p>
3	<i>Format</i> (Tampilan)	F1 F2	1. Sistem m-BENDAN menyajikan tampilan

No	Variabel/Dimensi Metode EUCS	ID Pertanyaan	Indikator Pertanyaan Kuesioner
		F3 F4	<p>design <i>user interface</i> yang sangat menarik dan berguna.</p> <p>2. Sistem m-BENDAN mempunyai tampilan desain informasi yang sangat jelas.</p> <p>3. Anda merasa senang dan puas dengan tata letak tampilan desain Sistem m-BENDAN baik berupa desain tombol, kombinasi warna maupun tampilan informasinya.</p> <p>4. Sistem m-BENDAN menyajikan pengeluaran tampilan desain informasi yang dapat mudah dimengerti.</p>
4	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	E1 E2 E3	<p>1. Sistem m-BENDAN sangat mudah dalam berinteraksi dengan <i>user</i>.</p> <p>2. Sistem m-BENDAN sangat mudah digunakan.</p>

No	Variabel/Dimensi Metode EUCS	ID Pertanyaan	Indikator Pertanyaan Kuesioner
			3. Sistem m-BENDAN bersifat efisien baik dalam mencapai tujuannya ataupun dalam proses pengimplementasian dan proses pembelajaran penggunaan sistemnya.
5	<i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu)	T1 T2	1. Sistem m-BENDAN memberikan respon yang sangat cepat dan tepat waktu terhadap informasi yang dibutuhkan Anda. 2. Sistem m-BENDAN menyajikan informasi yang ter <i>up to date</i> .

3.3.3 Tahap Penentuan Sampel Responden

Tahap penentuan sampel responden merupakan suatu tahapan yang menjelaskan cara peneliti dalam menentukan teknik yang akan digunakan dalam pengambilan sampel berdasarkan populasi pada penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi m-BENDAN di wilayah Pekalongan terutama didaerah Kota Pekalongan namun juga terdapat populasi pengguna aplikasi didaerah Kabupaten Pekalongan. Populasi pengguna aplikasi m-BENDAN yang telah melakukan aktivasi dari 4 April 2019 sampai dengan 31 Mei 2022 berjumlah 15.146 orang[3]. Perhitungan jumlah sampel responden menggunakan rumus slovin dapat dilihat di bawah ini:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{(1+N(e)^2)} \\
 n &= \frac{15.146}{(1+15.146(0,1)^2)} \\
 n &= \frac{15.146}{(1+15.146(0,01))} \\
 n &= \frac{15.146}{(1+151,46)} \\
 n &= \frac{15.146}{152,46} = 99,34 = 99,3 \tag{3.1}
 \end{aligned}$$

Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan menentukan jumlah responden sebanyak 99 orang atau 100 orang diambil secara acak dan responden yang terpilih merupakan pengguna atau orang yang pernah menggunakan Sistem m-BENDAN Kota Pekalongan.

3.3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.3.4.1 Uji Validitas :

Uji validitas terkait penelitian evaluasi kepuasan layanan pengguna sistem m-BENDAN menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* memakai teknik Korelasi *Product Moment* dengan bantuan program SPSS Versi 25. Nilai perhitungan uji validitas dianggap valid apabila nilai yang diperoleh melebihi r_{tabel} dan sebaliknya.

3.3.4.2 Uji Reliabilitas :

Uji reliabilitas terkait penelitian evaluasi kepuasan layanan pengguna sistem m-BENDAN menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* memakai teknik *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 25. Nilai *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas dianggap reliabel apabila = 0.60.

3.3.5 Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu tahapan yang dilakukan setelah proses pengumpulan data. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan setelah memperoleh data yang didapatkan dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui perhitungan skala likert. Pengolahan data pada penelitian ini diambil dari hasil

kuesioner yang dibagikan terhadap 99 atau 100 responden dengan jumlah 1 pertanyaan yang dibagi menjadi 5 bagian sesuai dimensi pada metode EUCS dan kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan *google form*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Metode EUCS dengan melakukan lima langkah perhitungan yaitu menghitung skala likert, menghitung total skor, menghitung interpretasi skor perhitungan, menghitung rumus index, dan menghitung rumus interval.

3.3.6 Hasil *Output* Penelitian

Hasil *Output* penelitian ini berupa dokumen proposal Tugas Akhir penelitian “Evaluasi Kepuasan Layanan Pengguna Sistem m-Bendan Menggunakan Metode EUCS” dan Dokumen Rekomendasi yang didapatkan berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian. Dokumen rekomendasi berisikan rekomendasi hasil penelitian yang menyatakan kelemahan aplikasi m-BENDAN ditinjau dari permasalahan penelitian berdasarkan indikator dimensi EUCS yang mempengaruhi kepuasan pengguna agar dapat dijadikan acuan kedepannya dalam pengembangan sistem aplikasi m-BENDAN.