

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif . Penelitian Deskriptif adalah penelitian dengan cara mengumpulkan data yang berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka – angka merupakan suatu jenis pengumpulan data kualitatif deskriptif. Semua data yang dikumpulkan tersebut merupakan kunci terhadap apa yang sudah diteliti, metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variable yang satu dengan yang lainnya (Susilowati & Timur, 2017). Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian deskriptif meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang diteliti. penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan ((Nadialista Kurniawan, 2021). Metode pendekatan Deskriptif Kualitatif adalah metode pengolahan data dengan cara menganalisa faktor-faktor yang berkaitan dengan objek penelitian dengan penyajian data secara lebih mendalam terhadap objek penelitian. Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu (Prabowo & Heriyanto, 2013).

Prospektif adalah metode penelitian di mana data/informasi mengenai subyek penelitian tidak dapat diobservasi dan dimiliki oleh peneliti pada saat penelitian dilakukan. EUCS adalah penilaian atas semua sistem informasi atau aplikasi yang dijalankan oleh pelanggan sebuah sistem/aplikasi yang terkait dengan kemahiran penggunaan aplikasi tersebut. Kemahiran pemanfaatan aplikasi tersebut dihitung untuk mendapatkan informasi apakah aplikasi yang dijalankan berdaya guna dan cocok seperti yang diharapkan (Perdana *et al*, 2021). Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness*.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi**

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di Puskesmas Jimbaran yang bertempat di Jl. Raya Tegal Panas Jimbaran, Bandungan, Sidomukti, Bandungan Kabupaten Semarang.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada bulan Oktober tahun 2023

Pemilihan tempat dan pengambilan data pada Puskesmas Jimbaran didasarkan pada lokasi penelitian yang dekat dan Puskesmas Jimbaran mengoperasikan aplikasi P – Care untuk pasien BPJS.

## **C. Subyek Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Pradana & Reventiary, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Bandungan.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Isaac dan Michael (Eka Putra, 2021). Secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Amin., *et al* 2023). Sampel diambil dari pelayanan kesehatan pengguna aplikasi P – Care di Puskesmas Jimbaran dengan jumlah responden 8 tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter gigi, perawat, PNS dan petugas entri, bidan dan petugas rekam medis. Didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

### **D. Latar Penelitian**

Penelitian ini menggunakan subjek nakes (tenaga kesehatan) yang mengoperasikan aplikasi P – Care di Puskesmas Jimbaran.

Tenaga kesehatan merupakan setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. pelayanan kesehatan adalah aktivitas atau upaya yang dilakukan sendiri atau secara bersama – sama untuk meningkatkan kesehatan, mencegah atau memulihkan penyakit baik dalam bentuk perorangan maupun kelompok (Telaumbanua, 2020). Penelitian ini mengambil data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan aplikasi P – Care untuk pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Bandung dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria inklusi :

- a. Tenaga kesehatan yang mengoperasikan aplikasi P – Care seperti dokter, bidan, administrator, perawat, dan petugas entri.
- b. Tenaga kesehatan yang bersedia menjawab pertanyaan yang diberikan.

2. Kriteria eksklusi :

- a. Tenaga kesehatan yang tidak mau menjawab pertanyaan yang telah diberikan seperti pertanyaan kuesioner yang kurang jelas atau tidak dimengerti responden.

### **E. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel bebas pengguna aplikasi P - Care di Puskesmas Jimbaran, sedangkan variabel terikat mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi aplikasi pelayanan kesehatan dengan metode EUCS dengan 5 indikator yaitu : *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness*.

### **F. Definisi Operasional**

1. Aplikasi P - Care merupakan sebuah sistem informasi yang dirancang dan dikembangkan untuk melayani pasien pengguna BPJS Kesehatan. Aplikasi P-Care merupakan sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan berbasis komputer dan online via internet dan dioperasikan di Puskesmas Jimbaran.
2. Tenaga kesehatan (pengguna) adalah orang yang bertanggung jawab menggunakan atau mengoperasikan suatu layanan aplikasi P – Care di Puskesmas Jimbaran.
3. *End User Computing Satisfaction* (EUCS ) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi dengan menggunakan indikator *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*.

4. Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di Puskesmas Kecamatan Bandungan.
5. Kepuasan pengguna adalah salah satu indikator dalam mengevaluasi sistem informasi bahwa antar faktor dalam kepuasan pengguna (*content, accuracy, format, ease of use dan timeliness*) memiliki hubungan yang kuat.

## **G. Prosedur Penelitian**

### **1. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah Instrumen penelitian suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner (Agustina, 2017). Instrumen penelitian ini menggunakan pertanyaan – pertanyaan yang berhubungan dengan indikator yang ingin diteliti.

Setelah tidak ada kesalahan dalam pemasukan data, maka data akan dianalisis guna mendapatkan informasi. Analisis pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna aplikasi P – Care di Puskesmas Kecamatan Bandungan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), metode EUCS dengan indikator (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) dilakukan untuk menghitung tingkat kenyataan kepuasan pengguna aplikasi P – Care di Puskesmas Jimbaran.

**Tabel 3. 1 Pertanyaan Evaluasi Kepuasan Penggunaan Aplikasi P - Care BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Bandungan.**

NO	Pertanyaan
• <i>Content</i> ( isi )	
1.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan menyediakan menu yang dibutuhkan oleh tenaga kesehatan
2.	Sistem kesehatan aplikasi P – Care BPJS Kesehatan menghasilkan laporan sesuai dengan yang dibutuhkan.
3.	Isi informasi yang diberikan aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mudah dipahami oleh tenaga kesehatan.
• <i>Accuracy</i> (keakuratan)	
1.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan menghasilkan informasi yang akurat dan terpercaya.
2.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan dapat mencegah terjadinya data ganda.
3.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mencegah kesalahan dalam proses pengolahan data.
• <i>Format</i> ( bentuk )	
1.	Tampilan fitur aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mempermudah pengoperasian aplikasi.
2.	Informasi yang dihasilkan aplikasi P – Care BPJS Kesehatan jelas dan mudah dipahami.
3.	Tampilan aplikasi BPJS Kesehatan membuat pengguna lebih cepat dalam melakukan pekerjaan.
4.	Format dan bentuk laporan yang dihasilkan aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mudah dimengerti dan dipahami oleh tenaga kesehatan.
5.	Komposisi warna dalam aplikasi P – Care BPJS Kesehatan menarik sehingga tidak membosankan.
• <i>Easy for use</i> (kemudahan penggunaan)	
1.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan dalam penggunaan sistemnya mudah dipahami dan mudah dalam pengoperasiannya.
2.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mempermudah pekerjaan tenaga kesehatan dalam proses memasukan data pasien.
3.	System aplikasi P – Care BPJS Kesehatan memberikan kemudahan bagi penggunanya.

4.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mempermudah pekerjaan tenaga kesehatan dalam proses mengolah data.
5.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mempermudah pekerjaan dalam proses mencari informasi yang dibutuhkan.
• <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	
1.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> ( terbaru ).
2.	System informasi P – Care BPJS Kesehatan menyediakan informasi kapanpun dibutuhkan.
3.	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat diperoleh melalui aplikasi P – Care BPJS Kesehatan.
4.	Aplikasi P – Care BPJS Kesehatan mendukung penyediaan informasi keputusan yang cepat.

## H. Etika Penelitian

### 1. Lembar persetujuan menjadi responden ( *Informed Consent* )

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan.

### 2. Tanpa Nama ( *Anonymity* )

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

### 3. Kerahasiaan ( *Confidentiality* )

*Confidentiality* yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

## I. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan lembar kuesioner dan menjelaskan cara pengisian kuesioner kepada tenaga kesehatan yang mengoperasikan aplikasi P - Care di Puskesmas Jimbaran, dalam penelitian ini data yang digunakan merupakan data primer data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, baik yang berasal dari individu/perorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan peneliti.

1. Data primer : data pertanyaan yang dikumpulkan berasal dari tenaga kesehatan yang mengoperasikan aplikasi P - Care di Puskesmas Jimbaran.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara, wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber / sumber data (Trivaika & Senubekti, 2022) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam (Nadialista Kurniawan, 2021).

2. Wawancara : Peneliti melakukan wawancara dengan kepala UPT di Puskesmas Jimbaran bagian yang mengurus tentang sistem aplikasi P – Care tersebut dan juga pihak – pihak yang bersangkutan dengan penelitian tersebut.
3. Reduksi : Reduksi yaitu merangkum, memilih hal – hal pokok, dan memfokuskan pada hal – hal penting. Dengan begitu, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.
2. Penyajian Data Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Data disajikan dengan mengelompokkan sesuai dengan sub bab masing – masing.



3. Penarikan Kesimpulan Setelah data di sajikan, langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan. Setelah menjabarkan berbagai data yang telah diperoleh, peneliti membuat kesimpulan yang merupakan hasil dari suatu penelitian.

## **J. Analisis Data**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan kemudian data tersebut akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Analisis kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Trivaika & Senubekti, 2022). Data yang diperoleh melalui wawancara dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dideskriptifkan secara menyeluruh. Data wawancara dalam penelitian adalah sumber data utama yang menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian. Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan. Setelah melakukan wawancara, peneliti membuat transkrip hasil wawancara dengan cara menghitung 5 indikator kepuasan (*content, accuracy, format, ease of use, timelines*) responden dan dipresentasikan untuk mengetahui hasil kepuasan 5 indikator (*content, accuracy, format, ease of use, timelines*) tersebut. Pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut:

- angka 0% - 20% = Tidak Puas,
- angka 21% - 40% = Kurang Puas,
- angka 41% - 60% = Cukup Puas,
- angka 61% - 80% = Puas,

- dan angka 81% - 100% = Sangat Puas.