

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna yang dapat dilihat dari minat perilaku pengguna sistem pendaftaran *online* rawat jalan. Analitik kuantitatif digunakan untuk mengolah data berupa angka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel. Metode yang digunakan yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu metode yang sering digunakan untuk menjelaskan faktor penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi. Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki 2 konstruk utama yaitu persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease of use*). Oleh karena itu, penulis akan menguji hubungan variabel bebas berupa persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease of use*) dengan variabel terikat berupa penerimaan pengguna terhadap sistem (*User Acceptance of system*).

Berdasarkan waktu pelaksanaan, penelitian ini termasuk kedalam penelitian *Cross sectional* yaitu mempelajari korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek yang sifatnya sesaat dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu. *Cross sectional* dapat menjelaskan hubungan antara variabel satu dengan variabel lain pada populasi yang diteliti berdasarkan hipotesis serta tingkat perbedaan antara sampling yang diamati dengan waktu pengamatan. Tujuan melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pendapat dari sebagian pengguna terhadap objek yang akan diteliti (Purwantoro, R., 2022).

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan digali informasi kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan variabel yang terdapat pada aspek utama metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of use*), dan penerimaan pengguna terhadap sistem (*User Acceptance of system*). Berdasarkan hubungan variabel tersebut maka dibagi menjadi dua jenis yaitu:

#### 1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab variabel lain dan tanpa dipengaruhi oleh variabel lainnya. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease of use*).

#### 2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu penerimaan pengguna terhadap sistem (*User Acceptance of system*).

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Symbol
1.	Persepsi Kemanfaatan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	1) Efisiensi waktu pendaftaran rawat jalan	PU01
		2) Memudahkan dalam melakukan proses pendaftaran rawat jalan	PU02
		3) Memberikan informasi yang dibutuhkan	PU03
		4) Bermanfaat untuk melakukan pendaftaran rawat jalan	PU04
2.	Persepsi kemudahan ( <i>Perceived Ease of use</i> ).	1) Kemudahan untuk dipelajari	PEU01
		2) Mudah untuk digunakan	PEU02
		3) Mudah diakses	PEU03
		4) Mudah dimengerti dan jelas	PEU04
		5) Mudah untuk dioperasikan	PEU05
3.	Penerimaan pengguna terhadap sistem	1) Selalu menggunakan	UAS01
		2) Sikap penerimaan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan berbasis <i>online</i>	UAS02

	<i>(User Acceptance of system).</i>	3) Kepuasan penggunaan	UAS03
		4) Memotivasi pengguna lain	UAS04

### 3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan dan cara pengukuran suatu variabel yang akan diteliti. Definisi operasional berisi nama variabel, deskripsi variabel, alat ukur, hasil ukur, dan skala ukur yang digunakan (Purwanto, N., 2019).

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
1.	Kemudahan penggunaan ( <i>Perceived Ease of use</i> )	Kemampuan suatu sistem dalam menyediakan fasilitas yang dapat mendukung sistem terhadap peningkatan mutu pelayanan yang diberikan.	1) Kuisisioner (5 soal) 2) Wawancara	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan 4 poin antara lain: 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju
2.	Kemanfaatan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	Penilaian pasien terhadap manfaat yang diperoleh secara menyeluruh dari pengaplikasian sistem pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan.	1) Kuisisioner (4 soal) 2) Wawancara	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan skala likert dengan 4 poin antara lain: 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju.
3.	Penerimaan pengguna terhadap	Respon yang diberikan oleh pengguna	1) Kuisisioner (4 soal) 2) Wawancara	Likert Ordinal	Variabel diukur menggunakan

	sistem ( <i>User Acceptance of system</i> )	(pasien) berupa sikap, menerima, mendukung atau menolak untuk menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> pada pasien rawat jalan yang sedang dijalankan.			skala likert dengan 4 poin antara lain: 1= Sangat Tidak Setuju 2= Tidak Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju.
--	---	--	--	--	--

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah sebuah kumpulan objek atau subjek yang mempunyai ciri atau karakteristik keseluruhan yang akan diteliti. (Zakariah, M. A. dan Afriani, V., 2021). Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah 400 pasien yang diperoleh dari rata-rata jumlah kunjungan per bulan pada pasien rawat jalan yang menggunakan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.

#### 3.4.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang menjadi objek suatu persoalan dari populasi. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik slovin dengan perkiraan tingkat kesalahan sebesar 10%. Penulis menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90% (Rangkuti, A. N., 2019). Penghitungan sampel menggunakan teknik slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2} \text{ dengan } e \text{ sebesar } 10\% = 0,1$$

$$n = \frac{400}{1 + 400 \times (0,1)^2} = \frac{400}{5} = 80$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan sebesar 10% = 0,1

Dari perhitungan diatas menggunakan rumus slovin yang memiliki tingkat toleransi kesalahan 10%, maka didapatkan jumlah sampel minimal sebesar 80 responden pasien rawat jalan yang menggunakan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang. Secara umum, jumlah sampel minimum dalam penelitian korelasi yaitu 30 responden (Qotrun A, 2021). Maka dengan total sampel 80 responden sudah memenuhi syarat sampel.

### 3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data dari sampel terkait masalah yang akan diteliti (Kurniawan, H., 2021). Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa lembar kuisisioner yang berisi pernyataan terkait kemanfaatan pengguna (*Perceived Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*), dan penerimaan pengguna terhadap sistem (*User Acceptance of system*) yang akan diukur menggunakan skala likert dengan 4 point. Berikut daftar pernyataan yang akan digunakan pada lembar kuisisioner, antara lain:

Tabel 3.3 Pernyataan kuisioner terkait kemudahan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan

	No.	Pernyataan
Kemudahan penggunaan ( <i>Perceived Ease of use</i> )	1.	Mudah bagi saya untuk belajar menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.
	2.	Sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang mudah digunakan.
	3.	Sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang mudah diakses dimana saja.
	4.	Petunjuk penggunaan sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang mudah dimengerti dan jelas.
	5.	Fitur dan cara penggunaan sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang mudah untuk dioperasikan.

Tabel 3.4 Pernyataan kuisioner terkait kemanfaatan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan

	No.	Pernyataan
Kemanfaatan Pengguna ( <i>Perceived Usefulness</i> )	1.	Alur pendaftaran <i>online</i> pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang dapat dilakukan lebih cepat.
	2.	Penggunaan sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang dapat mempermudah saya dalam melakukan pendaftaran.
	3.	Sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang dapat memberikan informasi terkait pendaftaran sesuai dengan yang dibutuhkan
	4.	Sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang bermanfaat dalam

		proses pendaftaran pasien rawat jalan.
--	--	--

Tabel 3.5 Pernyataan kuisioner terkait penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan

	No.	Pernyataan
Penerimaan pengguna terhadap sistem ( <i>User Acceptance of system</i> )	1.	Saya berniat menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang ketika hendak berobat rawat jalan.
	2.	Menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang menjadi ide yang bagus dan bijaksana.
	3.	Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap diterapkannya sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.
	4.	Saya menyampaikan kepuasan saya terhadap sistem pendaftaran <i>online</i> pasien rawata jalan kepada orang lain.

### 3.5.2 Cara Pengumpulan Data

#### a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah kuantitatif. Data kuantitatif ini didapatkan dari hasil kuisioner dari segi persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*) yang telah diisi oleh responden.

#### b. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian terdapat 2 sumber data yaitu data sekunder dan data primer.

##### a) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari informan atau sumber datanya. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan dan dikumpulkan oleh peneliti secara

langsung melalui penyebaran kuisisioner yang diberikan kepada responden.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan dari hasil wawancara dengan salah satu petugas yang telah mendata jumlah pasien yang melakukan pendaftaran *online* melalui *WhatsApp*.

c. Cara Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, cara pengumpulan data yaitu dengan:

1) Penyebaran kuisisioner yang ditujukan kepada pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang. Kuisisioner akan diberikan secara langsung kepada responden yang telah melakukan pendaftaran rawat jalan secara *online*. Kuisisioner berisi beberapa pernyataan tertulis terkait manfaat penggunaan, kemudahan penggunaan, dan penerimaan pengguna terhadap sistem dengan menggunakan pengukuran skala likert.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Penelitian ini Menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan menyusun pertanyaan secara sistematis. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui faktor penyebab dan pendukung dari sebagian responden (Riyanto, S. dan Hatmawan, A. A., 2020).

### **3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

#### 3.6.1 Teknik Pengolahan Data

1) Penyusunan data (Do)

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data primer yaitu hasil jawaban kuisisioner dan wawancara yang telah dilakukan.

2) *Editing*

Pada tahap ini data yang sudah diperoleh dari responden akan dilakukan proses pengecekan terhadap hasil kuisisioner. Apabila peneliti menemukan adanya data yang masih kurang dan terlewatkan maka peneliti akan melengkapinya dengan cara menanyakan langsung dengan responden.

3) Skor/ pemberian nilai

Pada tahap selanjutnya yaitu dengan cara memberikan nilai atau skor. Setelah responden memberikan hasil jawaban sesuai dengan pernyataan yang ada pada lembar kuisisioner kemudian dilakukan perhitungan skor untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel.

4) Tabulasi

Tabulasi dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam kolom atau tabel tertentu sesuai dengan variabel yang diteliti. Pada langkah ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam menghitung skor dari responden dalam bentuk tabel.

5) Penyajian data

Data yang didapat dari hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan diberikan deskripsi mengenai hasil tersebut. Pada tahap ini mengacu pada bobot masing-masing jawaban dengan menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert adalah pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang (Pibriana, D., 2020). Berikut adalah skor kuisisioner berdasarkan skala likert:

Tabel 3.6 skor kuisioner berdasarkan skala likert

No.	Sikap	Skala
1.	Sangat setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak setuju	2
4.	Sangat tidak setuju	1

Interpretasi skor diperoleh dari rata-rata nilai pada masing-masing variabel. Untuk mengetahui rata-rata nilai responden pada setiap indikator dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai pada setiap indikator kemudian dibagi dengan jumlah indikator dalam masing-masing variabel. Untuk mempermudah perhitungan maka dilakukan pembulatan nilai dengan ketentuan jika nilai dibelakang koma  $\geq 5$  maka akan dibulatkan ke atas, dan jika nilai  $< 5$  maka akan dibulatkan ke bawah.

### 3.6.2 Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan dapat diperoleh untuk dilakukan analisis terhadap pemecahan masalah yang telah diteliti. Penelitian ini menggunakan dua teknik analisis yaitu:

#### 1) Analisis *Univariate*

Analisis univariate adalah analisis yang dilakukan pada setiap variabel dengan tujuan menjelaskan dan mendeskripsikan karakteristik setiap variabelnya (Sugiyono dalam Imamah, I. W. R., 2021). Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran frekuensi dan presentase dari setiap variabel. Pada penelitian ini, analisis *univariate* disajikan dalam bentuk tabel. Karakteristik dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan usia responden.

## 2) Analisis *Bivariate*

Analisis *bivariate* dilakukan untuk menggabungkan antara dua variabel yang diduga memiliki korelasi yaitu variabel *dependen* dan *independen*. Jenis analisis ini digunakan untuk melihat *korelasi* antar variabel tersebut (Qomusuddin, I. F. dan Romlah, S., 2021). Analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan dan memeriksa kelengkapan data. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 untuk mengetahui adanya *korelasi* antar variabel. Variabel yang akan dianalisis yaitu dari segi persepsi kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi serta penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pendaftaran *online* rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Dalam penelitian ini uji statistik *bivariate* menggunakan metode analisis *korelasi spearman* dengan bantuan aplikasi SPSS versi 24 for windows.

### **3.7 Validitas dan reliabilitas data**

#### 3.7.1 Validitas Data

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat apakah suatu alat ukur valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud yaitu berupa pernyataan atau pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan tersebut pada kuisisioner dapat mengukur sesuatu yang diukur oleh kuisisioner sehingga perlu diuji dengan uji korelasi antar skor setiap item (Janna, N. M. dan Herianto, 2021). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 for windows. Setiap item pernyataan pada kuisisioner dinyatakan valid jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ) (Tugiman, T. et al., 2022).

### 3.7.2 Reliabilitas Data

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat apakah instrument data menunjukkan tingkat konsistensi bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih dengan indikator dan alat ukur yang sama. Menurut Wahyudin suatu instrument pengukuran dikatakan *reliable* apabila instrument tersebut digunakan secara berulang akan menunjukkan hasil pengukuran yang sama. Reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi kuisisioner terhadap jawaban responden yang dilakukan secara berulang pengujian pada kondisi yang berbeda dengan menggunakan instrument kuisisioner yang sama (Saputra, A. dan Ahmar, A. S., 2020). Uji reliabilitas kuisisioner pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik *Alpha Cronbach's*. Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* lebih dari 0,60 (Irawati, T. et al., 2020).

## 3.8 Analisis Korelasi Spearman

### 3.8.1 Pengertian Analisis Uji Korelasi Spearman

Menurut Ginanjar Syamsuar (2020), korelasi Spearman adalah teknik analisis data statistika non-parametrik yang bertujuan untuk mengetahui koefisien korelasi antar variabel. Pengukuran pada penelitian ini yaitu dilakukan untuk menganalisis hubungan persepsi manfaat bagi pengguna dan persepsi kemudahan dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut.

### 3.8.2 Rumus Analisis Uji Korelasi Spearman

$$rs = 1 - \frac{6\sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan :

- rs : nilai korelasi spearman
- d : selisih antara X dan Y
- n : jumlah sampel

### 3.8.3 Langkah-langkah Pengujian

#### 1. Menentukan formulasi Ha dan H0

##### a. Hipotesis 1

- Ha : Terdapat hubungan antara persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*User Acceptance of system*) pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.
- H<sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan antara persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*User Acceptance of system*) pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.

##### b. Hipotesis 2

- Ha : Terdapat hubungan antara persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*User Acceptance of system*) pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.
- H<sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan antara persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*User Acceptance of system*) pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.

2. Jumlahkan skor item-item pada setiap variabel untuk memperoleh skor total dari masing-masing variabel.
3. Melakukan penginputan dan olah data pada aplikasi SPSS *for windows*.
4. Menarik kesimpulan dari hasil perhitungan dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji korelasi *spearman* sebagai berikut (Pratama, G., 2019):
  - 1) Jika nilai sig. < 0,05 dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.
  - 2) Jika nilai sig. > 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.

Kriteria koefisien korelasi antar variabel berkisar antara  $\pm 0,00$  sampai  $\pm 1,00$ . Adapun kriteria penafsirannya antara lain:

Tabel 3.7 Klasifikasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2018)

### 3.9 Waktu dan Tempat Penelitian

#### 3.9.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2023 - Februari 2024.

### 3.9.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang yang berada di Jl. Panji No.100, Krajan, Panggungrejo, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163.

### 3.9.3 Jadwal Penelitian

Tabel 3.8 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	2023					2024				
		Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Identifikasi masalah										
2.	Pengumpulan referensi										
3.	Pengajuan judul										
4.	Studi pendahuluan										
5.	Pembuatan proposal										
6.	Seminar proposal										
7.	Pengurusan surat izin dan layak etik penelitian										
7.	Penelitian										
8.	Penyusunan hasil penelitian dan pembahasan										
9.	Seminar hasil penelitian										

### **3.10 Tahapan Penelitian**

1. Persiapan
  - a. Peneliti melakukan observasi terkait permasalahan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.
  - b. Peneliti melakukan studi pendahuluan terkait permasalahan pada pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.
2. Pengumpulan Data
  - a. Peneliti menentukan responden penelitian
  - b. Responden menyetujui menjadi responden dalam penelitian ini
  - c. Peneliti memberikan lembar kuisisioner yang berisikan beberapa pernyataan dan nilai tingkat kepuasan
  - d. Peneliti menjelaskan tujuan dan cara pengisian kuisisioner kepada responden
  - e. Responden mengerjakan kuisisioner yang diberikan
  - f. Responden memberikan hasil kuisisioner yang telah dikerjakan kepada peneliti
3. Pengolahan Data
  - a. Hasil kuisisioner dikumpulkan dan didata dengan menginputkan ke dalam tabel
  - b. Melakukan perhitungan data menggunakan aplikasi SPSS
4. Analisis Data
  - a. Menganalisis hasil perhitungan data menggunakan aplikasi SPSS
  - b. Mencantumkan data yang diperoleh sebagai bukti perhitungan ke dalam hasil penelitian.
  - c. Mendeskripsikan hasil perhitungan data kuisisioner.