

BAB III

DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis terhadap Kepuasan Pengguna di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. Selanjutnya penelitian ini akan meneliti dua variabel inti yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas (*independent variabel*) yang diteliti yaitu Sistem Informasi Rekam Medis yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu kualitas fisik (*tangible*), kualitas keandalan (*reliable*), kualitas daya tanggap (*responsiveness*), kualitas jaminan (*assurance*), kualitas empaty (*empathy*). Variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti adalah Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu kualitas yang diharapkan oleh pelanggan (*expected service*) dan kualitas layanan yang nyata di rasakan pelanggan (*perceived service*). Objek penelitian yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan divisi rekam medis Rumah Sakit Immanuel Bandung sebagai pengguna sistem informasi.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah kerja yang harus dilakukan dalam suatu penelitian agar diperoleh gambaran permasalahan serta langkah penelitian yang akan dilakukan sehingga permasalahan dapat dipecahkan. Menurut Sugiyono (2009:1) "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk

mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Atau dengan kata lain metode ini digunakan untuk menguji hipotesis dengan mempergunakan teknis serta alat-alat tertentu. Karena penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif maka metode yang digunakan adalah metode penelitian survey eksplanasi (*explanatory survey*). Menurut Zikmund (2009:23) metode survey adalah “*Experience survey is an explanatory research technique in which individuals who are knowledgeable about particular research problem are questioned*”, artinya: survei pengalaman merupakan teknik yang bersifat menjelaskan dari setiap individu yang mengetahui seputar permasalahan penelitian yang ditanyakan.

Metode penelitian *explanatory survey* dilakukan melalui kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung di tempat kejadian (*empiric*) melalui alat kuisioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang diteliti terhadap permasalahan penelitian. Sehingga diharapkan dapat menjelaskan hubungan antar variabel penelitian atau menjelaskan sebab-sebab terjadinya fenomena. Oleh karena itu Menggunakan alat kuisioner untuk mengetahui dan memperoleh data penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh kinerja layanan sistem informasi rekam medis terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Immanuel Bandung pada instalasi rawat inap.

3.2.1 Desain Penelitian

3.2.1.1 Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini meliputi dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sugiyono (2006:33), yang dimaksud dengan variabel bebas dan variabel terikat yaitu:

Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Penelitian ini akan meneliti dua variabel, yaitu Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis sebagai variabel bebas (*independent*) dan Kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (*dependen*). Keseluruhan variabel X dan Y dalam kuesioner ini menggunakan skala ordinal. Penjabaran variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada table 3.1 dan table 3.2 berikut ini.

Tabel 3.1
Operasional variabel Kualitas Layanan SIRM

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Layanan SIRM	Sebuah fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan reliabilitas, kualitas jaminan, kualitas tanggung	1. <i>Tangible</i> (fasilitas fisik) berkenaan dengan daya tarik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.	a. Tingkat ketersediaan komputer untuk akses ke SIRM	Ordinal	A1.1
			b. Tingkat ketersediaan koneksi jaringan LAN (SIRM)		A1.2
			c. Tingkat ketersediaan		A1.3

Lanjutan Tabel 3.1
Operasional variabel Kualitas Layanan SIRM

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No	
	jawab,kualitas empati dan kualitas fisik (Zeithaml, Bitner & Dwayne; 2009 : 103)		koneksi ke jaringan internet		A1.4	
		d. Tingkat ketersediaan SDM IT sebagai petugas khusus			A1.5	
		e. Tingkat ketersediaan tempat penyimpanan data secara terpusat			A1.6	
		f. Tingkat ketersediaan data & informasi yang dibutuhkan secara terpusat			A1.7	
		g. Tingkat ketersediaan aplikasi SIRM yang sesuai dengan tugas fungsional			A1.8	
		h. Tingkat Kondisi komputer yang digunakan			A1.9	
		i. Tingkat kerapihan karyawan			A1.10	
		j. Ketidaktertarikan fasilitas fisik dari SIRM				
			2. <i>Reliabilit</i> y (keandalan) kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat	a. Tingkat pembaharuan SIRM	Ordinal	A2.1
				b. Tingkat kecepatan dan kemudahan akses ke SIRM		A2.2

Lanjutan Tabel 3.1
Operasional variabel Kualitas Layanan SIRM

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No
			c. Tingkat kemudahan dan kecepatan akses ke internet		A2.3
			d. Tingkat kecepatan akses data dan informasi		A2.4
			e. Tingkat kesesuaian tugas operasional pengguna aplikasi SIRM		A2.5
			f. Tingkat kemampuan SIRM menyediakan data dan informasi yang akurat		A2.6
			g. Tingkat kemampuan SIRM memberikan data dan informasi yang memadai dan sesuai dengan tugas operasional		A2.7
			h. Tingkat kemampuan Aplikasi SIRM menyediakan fasilitas yang sistematis sehingga pencarian data & informasi lebih sangat mudah		A2.8

Lanjutan Tabel 3.1
Operasional variabel Kualitas Layanan SIRM

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No
			sehingga pencarian data & informasi lebih sangat mudah		
			i. Tingkat kemampuan Perpindahan antar halaman pada aplikasi SIRM tidak membutuhkan waktu yang lama		A2.9
		3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikannya jasa secara tepat.	a. Tingkat kecepatan SDM unit TI dalam menanggapi keluhan & pengaduan pengguna terhadap masalah SIRM	Ordinal	A3.1
			b. Tingkat kecepatan SDM Unit TI dalam menangani masalah yang terjadi di SIRM		A3.2
			c. Tingkat kecepatan Administrator SIRM dalam merespon disaat pengguna membutuhkan data dan informasi tambahan		A3.3

Lanjutan Tabel 3.1
Operasional variabel Kualitas Layanan SIRM

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No
			d. Tingkat keamanan dan keterjaminan data dan informasi dari kerusakan dan kehilangan karena SIRM telah menyediakan <i>back-up data</i>		A.3.4
		4. <i>Assurance</i> (jaminan) para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.	a. Tingkat ketersediaan hak akses SIRM pada pengguna tertentu untuk jaminan keamanan dan kerahasiaan data dan informasi	Ordinal	A4.1
			b. Tingkat kemampuan SIRM menghindari kerusakan jaringan, data dan informasi yang disebabkan oleh <i>virus</i> dan <i>hacker</i>		A4.2
			c. Tingkat kredibilitas SDM Unit TI dalam menghadapi keluhan pengguna		A4.3

Lanjutan Tabel 3.1
Operasional variabel Kualitas Layanan SIRM

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No
			terhadap masalah SIRM		
			d. Tingkat kompetensi SDM Unit TI dalam mengatasi masalah SIRM		A4.4
			e. Tingkat kemampuan SDM Unit IT memberikan pelayanan yang ramah dalam menanggapi keluhan pengguna		A4.5
			f. tingkat keterterjaminan & keamanan Data dan informasi dari kerusakan dan kehilangan karena SIRM telah menyediakan <i>Back-up-data</i>		A4.6
			g. Ketidaktepatan SDM IT dalam menyelesaikan masalah keluhan SIRM		A4.7
		5. <i>Emphaty</i> (empati) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal.	a. Tingkat kemudahan SDM Unit TI untuk dihubungi oleh pengguna jika menemui masalah di SIRS	Ordinal	A5.1
			b. Tingkat ketersediaan prosedur penggunaan aplikasi SIRM		A5.2
			c. Tingkat ketersediaan fasilitas bantuan Aplikasi SIRM (menu help) bagi pengguna dalam pengoperasiannya		A5.3

Tabel 3.2
Operasional Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kepuasan pengguna	Evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap sebuah produk atau layanan apakah sebuah produk atau layanan itu sesuai kenyataan dan dapat memenuhi harapan (Zeithaml, Bitner & Dwayne; 2009 : 104)	a. <i>Expected service</i> (Layanan yang diharapkan)	a. Tingkat kesesuaian Kualitas SIRM dengan yang diharapkan	Ordinal	B1.1
			b. Tingkat keinginan menggunakan layanan jasa kembali		B1.2
		b. <i>Perceived service</i> (Kualitas layanan yang dirasakan)	a. Tingkat ketersediaan untuk merekomendasikan kepada orang/pihak lain		B.21
			b. Tingkat kesesuaian dengan kualitas yang ditawarkan		B.22
			c. Tingkat keberadaan nilai lebih layanan SIRM		B.23

3.2.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah subjek dari mana diperoleh. Adapun beberapa jenis sumber data yang penulis gunakan untuk mendukung kelancaran penelitian serta untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai objek penelitian maupun hal-hal yang mendukung dalam penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto

(2006:129), berdasarkan jenis dan sumbernya data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1) Sumber Data Primer

Menurut Mudrajat Kuncoro (2003:127), “data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama atau perusahaan oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi”.

- 2) Sedangkan data sekunder menurut Mudrajat Kuncoro (2003:127) adalah “data yang diperoleh dari pihak luar perusahaan atau hasil penelitian pihak lain yang berasal dari buku-buku, literature, artikel, dan ilmiah-ilmiah. untuk lebih jelasnya mengenai jenis data dan sumber data dalam penelitian ini, maka peneliti dan menyajikannya dalam tabel 3.3 berikut ini:

TABEL 3.3
JENIS DAN SUMBER DATA

Data	Deskripsi	Tujuan	Jenis Data	Sumber Data
1	Perkembangan jumlah rumah sakit di Bandung	Untuk mengetahui keadaan industri rumah sakit di bandung	Sekunder	Badan Pusat Statistik
2	Kelebihan dan kekurangan sistem informasi rekam medis	Untuk mengetahui keadaan layanan SIRM yang sudah dirasakan selama 5 tahun	Primer	Wawancara terhadap teknisi

**LANJUTAN TABEL 3.3
JENIS DAN SUMBER DATA**

Data	Deskripsi	Tujuan	Jenis Data	Sumber Data
3	Jumlah Keluhan Pengguna	Untuk mengetahui jumlah keluhan pengguna selama 5 tahun menggunakan SIRM	Sekunder	Rumah Sakit Immanuel
4	Persentase Kategori Keluhan	Untuk mengetahui persentase pembagian keluhan dari bagian SIRM	Sekunder	Rumah Sakit Immanuel
5	Jumlah pengguna pada Divisi Rekam Medis 5 tahun terakhir	Untuk mengetahui perkembangan jumlah pengguna SIRM	Sekunder	Rumah Sakit Immanuel

3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.3.1 Populasi

Langkah awal, seorang penulis harus menentukan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut populasi sasaran (*population target*) yaitu dokter dan perawat yang nantinya akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian, kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Sugiyono (2009:61) bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam mengumpulkan dan menganalisa suatu data menentukan populasi merupakan langkah yang penting “populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga benda-benda atau yang lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek itu, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki objek atau subjek itu” (Uma Sekaran, 2006:121). Jadi dengan kata lain populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah karyawan divisi rekam medis Rumah Sakit Immanuel Bandung yang berjumlah 30 karyawan sebagai pengguna dari sistem informasi ini karena penelitian ini menekankan pada bagaimana kualitas layanan sistem informasi rekam medis.

3.2.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:62). Sejalan dengan apa yang disampaikan Suharsimi Arikunto (2006:131), “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti”.

Berdasarkan beberapa definisi sampel di atas dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sub kelompok atau sebagian dari populasi yang mewakili populasi.

Menurut Sugiyono (2009:68) “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil”.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh karena populasi hanya berjumlah sebanyak 30. Maka dari itu, sampel dari penelitian ini adalah seluruh populasi.

Pengguna SIRM sebagai sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di divisi rekam medis pada instalasi rawat inap rumah sakit Immanuel Bandung.

3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data Penelitian

Teknik dan alat pengambilan data dimaksudkan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini sebagai alat pendukung pembuktian hipotesis penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

Pengumpulan data penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Dalam pelaksanaan pengumpulan data tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara atau alat yang digunakan untuk memperoleh data penelitian yang disebut istilah teknik pengumpulan data.

Adapun tujuan dari teknik pengumpulan data adalah untuk memperoleh ukura tentang pengaruh Kualitas layanan Sistem Informasi Rekam Medis terhadap Kepuasan pengguna. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek penelitian serta mencatat segala yang dilihat dan didengar pada saat melakukan kegiatan observasi ini.

b. Wawancara

Menurut Mudrajat Kuncoro (2003:139) “Mengajukan beberapa daftar pertanyaan kepada sumber yang ada di lokasi penelitian untuk menemukan permasalahan mengenai pengaruh mengenai pengaruh kualitas layanan sistem informasi rekam medis terhadap kepuasan pengguna”.

c. Studi Dokumentasi

Untuk teknik pengumpulan data penunjang digunakan studi dokumentasi. Studi dokumentasi ini bersumber dari dokumen yang dimiliki perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan pengaruh kualitas layanan sistem informasi rekam medis terhadap kepuasan pengguna.

d. Angket

Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab olehnya, kemudian dikumpulkan kembali untuk dianalisis dalam rangka menguji validitas dan reliabilitas angket. Dalam pengisian angket, responden tinggal memilih alternative jawaban dengan cara melingkari atau memberi tanda silang pada salah satu alternative yang dianggap paling tepat.

Data-data yang diperoleh penulis melalui teknik pengumpulan data memerlukan pengolahan dan penganalisaan data yang lebih lanjut. Adapun langkah-langkah yang penulis lakukan untuk mengolah data yang telah penulis kumpulkan, yakni untuk memberikan penilaian terhadap pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis terhadap Kepuasan Pengguna, Penulis menyebarkan kuesioner dengan cara membandingkan skor ideal untuk seluruh item dengan skor yang diperoleh dari penelitian. Langkah-langkah yang penulis lakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari angket yang telah diberikan kepada responden yang berisikan pertanyaan mengenai variabel X dan Y.
2. Setelah semua angket terkumpul, maka data dipilih dan dikelompokkan menurut kelompok variabel masing-masing, lalu dilanjutkan dengan memberikan skor untuk jawaban dari setiap item pertanyaan yang diajukan.
3. Untuk memperoleh data tentang Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis terhadap Kepuasan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna, dibuat pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2008:86-87) menjelaskan bahwa: “skala Likert digunakan

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Tabel 3.4
Skala Likert Variabel X dan Y Untuk pertanyaan Positif

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpul Data

Instrumen sebagai alat pengumpulan data perlu diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji kemampuan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam menjangkir kriteria yang diharapkan oleh peneliti.

3.2.5.1 Uji Validitas Alat Pengumpul Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:145), yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang berarti memiliki validitas rendah.

Peneliti perlu menguji validitas instrument yang sudah disusun melalui pengalaman. Dengan mengujinya melalui pengalaman maka akan diketahui tingkat validitas empiris atau validitas berdasarkan pengalaman. Untuk menguji

validitas dapat menggunakan *product moment* atau *Pearson (Pearson's Product Moment Coeffisien Of Correlation)*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2(n)(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

(Sugiyono, 2009: 356)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat, dua variabel yang dikorelasikan

X = skor untuk pernyataan yang dipilih

Y = skor total

n = jumlah responden

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisa validitas tes ini adalah teknik korelasional biasa, yakni korelasi antara skor-skor tes yang divalidasikan dengan skor-skor tes tolak ukurnya dari peserta yang sama. Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf signifikan tertentu, artinya adanya koefisien validitas tersebut bukan karena factor kebetulan, diuji dengan rumus statistik uji t, jika standar deviasi tidak diketahui sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db = n - 2$$

(Suharsimi Arikunto, 2002:157)

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai t dibandingkan harga t_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0.05$
2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka item instrumen tersebut valid
3. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tersebut tidak valid

3.2.5.2 Hasil Penghitungan Uji Validitas Variabel X

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel X

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,718	0.300	Valid
2	0,653	0.300	Valid
3	0,244	0.300	Tidak Valid
4	0,766	0.300	Valid
5	0,708	0.300	Valid
6	0,707	0.300	Valid
7	0,817	0.300	Valid
8	0,663	0.300	Valid
9	0,768	0.300	Valid
10	0,597	0.300	Valid
11	0,593	0.300	Valid
12	0,751	0.300	Valid
13	0,074	0.300	Tidak Valid
14	0,655	0.300	Valid
15	0,672	0.300	Valid
16	0,728	0.300	Valid
17	0,339	0.300	Valid
18	0,725	0.300	Valid
19	0,781	0.300	Valid
20	0.593	0.300	Valid

21	0,655	0.300	Valid
22	0,525	0.300	Valid
23	0,739	0.300	Valid
24	0,744	0.300	Valid
25	0,823	0.300	Valid
26	0,636	0.300	Valid
27	0,725	0.300	Valid
28	0,582	0.300	Valid
29	0,651	0.300	Valid
30	0,798	0.300	Valid
31	0,814	0.300	Valid
32	0,741	0.300	Valid
33	0,221	0.300	Tidak Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item Pertanyaan	r hitung	r batas	Keterangan
1	0.615	0.300	Valid
2	0.754	0.300	Valid
3	0.676	0.300	Valid
4	0.804	0.300	Valid
5	0.654	0.300	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Pada tabel 3.5 dapat dilihat bahwa untuk variabel X (Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis), terdapat 3 pertanyaan yang dinyatakan tidak Valid, dan untuk variabel Y (Kepuasan Pengguna) pada tabel 3.6, dapat dilihat bahwa keseluruhan pertanyaan valid. Pertanyaan yang tidak valid dipisahkan dan tidak dipakai untuk uji reliabilitas dan analisis selanjutnya. Pada tabel 3.6 dapat dilihat bahwa tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid.

3.2.5.3 Uji Reliabilitas Alat Pengumpul Data

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu (Suharsimi Arikunto, 2006:247)

Pengujian Reliabilitas instrument dengan rentang skor antara 1-5 menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Husein Umar, 2002:146)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian butir

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini :

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

(Husein Umar, 2002 : 147)

Keputusan uji Reabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $\geq r_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi 0,05 maka item pertanyaan dikatakan reliable
- 2) Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $< r_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi 0,05 maka item pertanyaan dikatakan tidak reliable.

3.2.5.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Sistem

Informasi Rekam Medis) dan Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 16.0 dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil perhitungan uji reliabilitas pada variabel X (Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis) dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel 3.7:

Tabel 3.7
Reliability Statistics (Variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	30

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan tabel 3.7, nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai *Cronbach Alpha*, yaitu $0,963 > 0,60$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa 30 pertanyaan valid yang diajukan dalam kuesioner untuk variabel X (Kualitas

Layanan Sistem Informasi Rekam Medis) adalah reliabel, sedangkan perhitungan uji reliabilitas untuk variabel Y (Kepuasan Pengguna) dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 3.8
Reliability Statistics (Variabel Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 4.4, r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai *Cronbach Alpha*, yaitu $0,731 > 0,60$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pertanyaan valid yang diajukan dalam kuesioner untuk variabel Y (Kepuasan Pengguna) adalah reliabel.

3.2.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.2.6.1 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Tujuan dilakukannya teknik analisis data ini adalah agar data yang telah terkumpul dapat memberikan gambaran tentang apa yang dimaksudkan dalam penelitian ini.

Langkah-langkah yang penulis lakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah diberikan kepada 30 responden yang berisi 28 pernyataan untuk variabel X dan 5 pernyataan untuk variabel Y.
2. Pada penelitian ini menggunakan pengukuran skala ordinal, yang artinya peneliti sudah melakukan pengukuran terhadap variabel yang diteliti. Skala pengukuran ordinal lebih banyak digunakan mengukur fenomena atau gejala sosial. Menurut Sugiyono (2005: 70) mendefinisikan skala ordinal sebagai berikut : "Skala ordinal adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu 'lebih' atau 'kurang' dari yang lain, dimana jarak antar satu data dengan yang lain tidak sama".
3. Untuk memperoleh data tentang pengaruh Kualitas Layanan Sitem Informasi Rekam Medis terhadap Kepuasan Pengguna, dibuat pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert dapat digunakan untuk menentukan nilai atau skor dari setiap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan, (Sugiyono, 2008: 107). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert. Adapun skor yang diberikan terdapat pada tabel 3.4 .

4. Setelah semua kuesioner terkumpul, data tersebut dikelompokkan menurut kelompok indikator masing-masing variabel, lalu dilanjutkan dengan memberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan yang diajukan. Setelah diberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan, maka dijumlahkan total keseluruhan nilai skor per indikator atau yang disebut skor item.
5. Menghitung besarnya variabel X (Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis) dengan cara mencari rata-rata (mean) yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

6. Mencari tahu tentang tingkat kepuasan pengguna dengan melalui tahapan sebagai berikut:
- 1) Menentukan bobot untuk setiap jawaban responden dari setiap pertanyaan.
 - 2) Menggunakan metode *Serv Equal* yaitu **Kepuasan (Satisfied) = Layanan yang dirasakan- layanan yang diharapkan.**
 - 3) Menentukan skor kepuasan peengguna per indikator.
 - 4) Dari segi rata-rata bobot setiap indikator pertanyaan kualitas pelayanan maka akan diketahui posisi pada diagram kartesius. Definisi dari diagram kartesius menurut Ajiati dalam buku “Dasar Matematika” adalah sebagai berikut:

“Garis-garis yang memberi gambaran pengetahuan secara menyeluruh tentang relevansi beberapa variabel yang berupa titik-titik pada bidang

datar yang digambarkan dengan memperhatikan jaraknya terhadap dua buah garis lurus berpotongan yang disebut sumbu x dan sumbu y dimana x disebut sumbu ordinat dan sumbu y disebut absis “ (2001: 35).

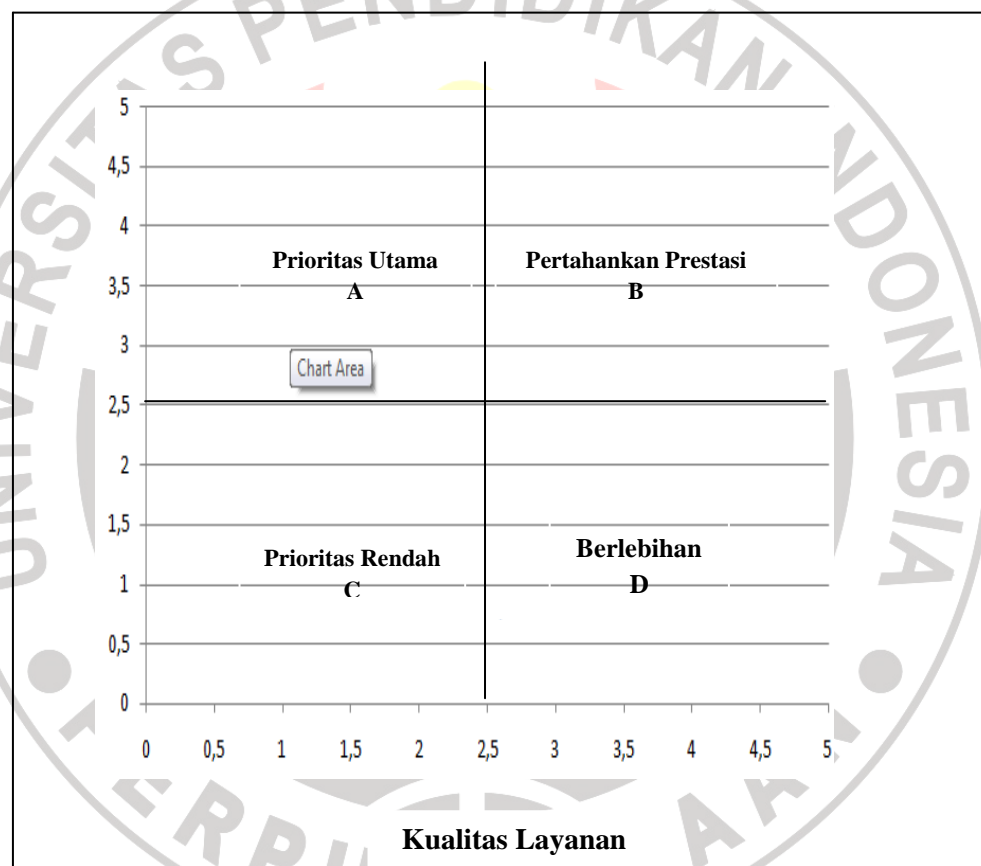
Diagram kartesius terbagi atas empat matriks yaitu matriks A,B,C dan

D. Adapun penjelasan dari masing-masing matriksnya adalah sebagai berikut:

1. Matriks “A” yang disebut kuadran “prioritas utama” menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pengguna sehingga mengecewakan/tidak puas.
2. Matriks “B” yang disebut kuadran “Pertahankan Prestasi” menunjukkan unsur-unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu perlu dipertahankan. Hal ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Matriks “C” yang disebut kuadran “Prioritas Rendah” menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Hal ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Matriks “D” yang disebut kuadran “Berlebihan” menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Hal ini dianggap kurang

penting tetapi sangat memuaskan. Adapun bentuk diagram Kartesius adalah sebagai berikut:

Grafik 3.1 Diagram Kuadran Kartesius



7. Langkah selanjutnya adalah interval skor rata-rata untuk variabel X dan Y secara keseluruhan melalui beberapa tahap yaitu menentukan rentang skor

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skor

M = Skor tertinggi item

N = Skor terendah item
b = Jumlah kelas

Skor tertinggi (banyaknya responden kali skor tertinggi yaitu 5) = $5 \times 30 = 150$, dan skor terendah (banyaknya responden kali skor terendah yaitu 1) = $1 \times 30 = 30$

$$RS = \frac{150 - 30}{5} = 24$$

8. Menarik Kesimpulan

Tabel 3.9
Kriteria Rentang Pengklasifikasian

Variabel	Kategori	Rentang Pengklasifikasian
Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis (X)	Tidak Berkualitas	30 - < 54
	Kurang Berkualitas	54 - < 78
	Cukup Berkualitas	78 - < 102
	Berkualitas	102 - < 126
	Sangat Berkualitas	126 - 150
Kepuasan Pengguna (Y)	Tidak Puas	30 - < 54
	Kurang Puas	54 - < 78
	Cukup Puas	78 - < 102
	Puas	102 - < 126
	Sangat Puas	126 - 150

Karena Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis dan Kepuasan Pengguna diukur menggunakan kuesioner, sebelum data hasil kuesioner dianalisis

lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item yang layak untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

Dalam Teknik Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *Software* Statistika yaitu SPSS 16.0 for *Windows*.

3.2.6.2 Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiono (2007 : 243) “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependent”. Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah berubah atau tidak Kepuasan Pengguna (variabel Y) jika dipengaruhi oleh Kualitas Layanan Sistem Informsai Rekam Medis (Variabel X). Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiono (2007 : 244) adalah :

$$y' = a + bX$$

Keterangan :

- Y' = Subjek dalam variabel dependent yang diprediksikan
- a = konstanta
- b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau enurunan variabel dependent yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik dan bilka b (-) maka terjadi penurunan.
- x = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

3.2.6.3 Pengujian Hipotesis

Untuk kepentingan generalisasi dan menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah, maka teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Sederhana.

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari persamaan tersebut dapat besarnya kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

Untuk menguji hipotesis ini, maka digunakan bentuk struktur sebagai berikut :



Gambar 3.1
Struktur Hubungan antara Variabel X dan Y

Hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik yang mempunyai hubungan fungsional antara kedua variabel. Struktur di atas memiliki persamaan struktural sebagai berikut menurut Sudjana (2000 : 204) :

1. Model dari sampel

$$\hat{Y}_i = a + bX_i$$

2. Model dari populasi

$$\hat{Y}_i = \alpha + \beta X_i$$

Karena struktur di atas merupakan struktur linier sederhana, maka koefisien dapat dihitung dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y)}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

Keterangan :

\hat{Y} = Taksiran nilai X untuk harga Y yang diketahui

a dan b = Harga konstanta berdasarkan kumpulan data atau sampel yang digunakan sebagai bahan penelaahan

X = Taksiran nilai Y untuk harga X yang diketahui

Untuk menguji hipotesis ini, digunakan hipotesis statistik atau hipotesis dalam bentuk matematis adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta \leq 0$$

$$H_a : \beta > 0$$

Hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

H_a : Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis berpengaruh terhadap

Kepuasan Pengguna.

Keterangan :

β merupakan lambang matematis dari koefisien regresi linier.

$\beta > 0$ menunjukkan adanya uji pihak kanan

