BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Arikunto (2001:29) mengemukakan pengertian objek penelitian sebagai objek penelitian adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian.

Menurut Husein Umar (2005:303) pengertian objek penelitian menyatakan bahwa: Objek penelitian menjelaskan tentang apa atau siapa yang menjadi objek penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu.

Sedangkan pengertian objek penelitian yang dikemukakan oleh I Made Wirartha (2006:39) menyatakan bahwa objek penelitian adalah karakteristik tertentu yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda untuk unit atau individu yang berbeda atau merupakan konsep yang diberi lebih dari satu nilai.

Sebelum melakukan penelitian, penulis harus dapat menentukan objek penelitian yang akan diteliti. Objek penelitian ini akan membantu kegiatan penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan sesuai dengan tema yang diangkat. Objek pada penelitian ini adalah Implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi di RSUP. Dr.Hasan Sadikin Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penulisan yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penulisan yang dilakukan adalah penulisan yang menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (Angka), dengan menggunakan metode penulisan ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Travers dalam Husein Umar (2008:22) mendefinisikan Metode Deskriptif adalah metode yang betujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Menurut Sugiyono (2009:12) mendefinisikan Metode pendekatan kuantitatif adalah metode penulisan yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penulisan, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada dan sesuai dengan tujuan penulisan, sehingga data tersebut akan di kumpulkan, dianalisis dan diproses lebih lanjut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, jadi dari data tersebut akan dapat ditarik kesimpulan.

3.2.1.Desain Penelitian

Desain penelitian yang sesuai dengan Iqbal Hasan (2010:17) yang dilakukan antara lain :

1. Mendefinisikan dan merumuskan masalah

Dalam tahap ini penulis pertama kali mendefinisikan masalah yang ada dilapangan, kemudian permasalahan yang di identifikasi dirumuskan sehingga sampai pada satu titik yang memunculkan permasalahan apa yang akan diangkat.

2. Melakukan studi kepustakaan

Studi kepustakaan ini mengacu pada teori-teori yang berlaku dan dapat dicari atau ditemukan pada buku-buku teks, ataupun hasil penelitian orang lain, baik yang sudah dipublikasikan maupun belum.

3. Merumuskan hipotesis

Hipotesis analisis pada implementasi *software* aplikasi pelayanan farmasi terhadap kepuasan *user*, digunakan sebagai jawaban sementara dan selanjutnya akan diiuji kebenarannya.

4. Desain Penelitian

Untuk mengetahui uji hipotesis, maka pada desain penelitian variable X mewakili Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi, dan variable Y mewakili Kepuasan *User* RSUP Dr. Hasan Sadikin.

5. Mengumpulkan Data

Data merupakan bahan baku informasi, maka harus dicari dengan menggunakan teknik yang sesuai. Sumber data pada penelitian ini meliputi data primer dan data

sekunder. Teknik pengumpulan data ini penulis melakukan observasi, dokumentasi, kuesioner dan wawancara.

6. Mengolah dan Menyajikan Informasi

Untuk mengolah dan menyajikan informasi, penulis menggunakan bantuan dengan menggunakan aplikasi SPSS 17 agar mempermudah penulis dalam mendapatkan hasil dan membuat kesimpulan.

7. Membuat generalisasi dan kesimpulan

Pada tahap ini peneliti membuat generalisasi dari penemuannya berdasarkan batasan-batasan penelitian yang ada serta membuat kesimpulan yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

3.2.2.Operasionalisasi Variabel

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2009: 38) adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Operasionalisasi variabel diperlukan dalam menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam suatu penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

3.2.2.1.Variabel Bebas (*Independent*)

Sugiyono (2009:39) variabel independent sering disebut variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya veriabel dependent (terikat).

Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi (X).

Konsep variabel kualitas *software* merupakan teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Adapun indikator variabel yang menentukan kualitas suatu *software* aplikasi menurut McCall dalam Roger (2002:611) adalah:

1. *Correctness,* yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*.
2. *Reliability,* yakni sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
3. *Efficiency,* yakni banyaknya sumber daya komputasi yang dibutuhkan suatu *software* untuk melakukan fungsinya.
4. *Integrity*, sejauh mana akses ke *software* dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan.
5. *Usability,* usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan mengartikan *output* dari *software*.

3.2.2.2.Variabel Terikat (*Dependent*)

Sugiyono (2009:39) variabel dependent sering disebut juga sebagai variabel output, kriteria konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel terikat yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kepuasan *User* (Y). Menurut Webber dalam Journal :Mohamed, N,Hussin,H, and Hussein,R,2009, Meassuring Users Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems.Electronic Journal of e-Government.Volume 7 Isue 3.Pp 283-294.

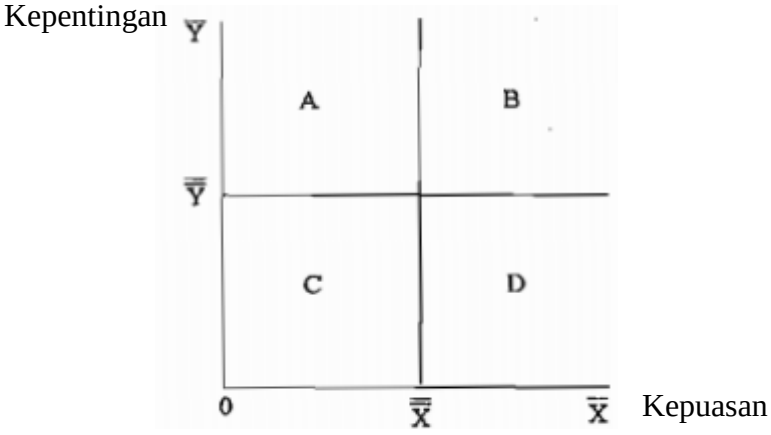
Mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) dalam menggunakan *software*, yaitu:

1. *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi suatu *software*. Isi dari *software* biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh *software* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika *software* menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari *output* yang dihasilkan berupa laporan.
4. *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user-friendly* dalam menggunakan *software* seperti proses mamasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu *software* dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Menurut Remenyi (1995:119), *user satisfaction is generally considered to result from a comparison of user expectation (or needs) of the information system*

with the perceived performance (or capability) of the information system on a number of different facets of the information system (kepuasan *user* secara umum dianggap sebagai hasil perbandingan antara pengharapan/ kebutuhan *user* atas system informasi dan kinerja system informasi yang diterima.

Menurut Umar (2003:251-253) kepuasan *user* dapat dianalisis dari dua dimensi, yaitu dari harapan atas sesuatu dan kenyataan yang diterima *user* .Data tersebut diplot nilainya pada diagram kartsius. Bila berada di kuadran A,B,C atau D, maka komponen yang ditanyakan akan memiliki arti masing-masing, seperti dipaparkan berikut ini.



Gambar 3.4. Diagram Kartesius

Pada gambar 3.4. Kuadran A, pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan *user*, atribut produk berada pada tingkat tinggi. Akan tetapi jika dilihat dari kepuasannya, *user* merasakan tingkat yang rendah sehingga *user* menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Perusahaan hendaknya melakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan *user* yang berarti pula bahwa atribut ini perlu diatur agar kepuasan *user* dapat diraih.

Kuadran B, pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan *user*, atribut produk berada pada tingkat tinggi, dan dapat dilihat dari kepuasannya, *user* merasakan tingkat yang tinggi juga. Hai itu menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan

posisinya karena atribut inilah yang telah menarik *user* untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran C, pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan *user*, atribut produk kurang dianggap penting. Akan tetapi, jika dilihat dari kepuasan *user* cukup baik. Namun, *user* mengabaikan atribut yang terletak pada posisi ini.

Kuadran D, pada posisi ini jika dilihat dari kepentingan *user*, atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, *user* merasa sangat puas.

Berdasarkan uraian di atas, operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel 3.1.

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel

VARIABEL [1]	KONSEP VARIABEL [2]	INDIKATOR [3]	UKURAN [4]	SKALA [5]
Software Aplikasi Pelayanan Farmasi(variabel X)	*Software* (perangkat lunak) dikatakan baik apabila dapat secara utuh dan "sempurna" memenuhi kriteria spesifik dari organisasi perusahaan yang membutuhkan.	Kebenaran (*Correctness*)	Tingkat spesifikasi *software* terhadap kebutuhan rumah sakit dalam hal pengolahan data transaksi	Ordinal
			Tingkat pemenuhan kebutuhan rumah sakit dalam mengelola data pasien baru	Ordinal
			Tingkat	Ordinal

	Hal ini sering di istilahkan sebagai pemenuhan terhadap "*User requirement*."		pemenuhan kebutuhan rumah sakit dalam mengelola data pasien pulang	
		Reliabilitas (*Reliability*)	Tingkat ketelitian *Software*	Ordinal
			Tingkat kemudahaan menemukan kesalahan	Ordinal
			Tingkat kecepatan dan ketepatan *software*	
			Tingkat kemampuan *software* untuk mengkoreksi data	Ordinal
		Efisiensi (*Efficiency*)	Tingkat kemampuan *software* dalam meningkatkan pemrosasan data	Ordinal
			Tingkat efisiensi waktu malakukan pekerjaan menggunakan s*oftware* aplikasi sangat cepat.	
			Tingkat efisiensi waktu malakukan penginputan data menggunakan s*oftware*	
			Tingkat keefektifan fungsi yang dimiliki *software*	
			Tingkat kecepatan pengiriman data ke bagian lain	
			Tingkat *sharing* data pada *software* aplikasi antar bagian mudah dilakukan.	Ordinal

		Integritas (*Integrity*)	Tingkat akses setiap tampilan pada *software* mudah dilakukan.	Ordinal
			Tingkat keamanan dari pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan	Ordinal
		Kemampuan (*Usability*)	Tingkat kemampuan *software* dalam menghasilkan *output* sesuai kebutuhan pengguna	Ordinal
			Tingkat kemudahan memahami output yang dihasilkan *software*	Ordinal
			Tingkat Output dari *software* aplikasi pelayanan farmasi memiliki hasil yang akurat.	Ordinal
			Tingkat kemampuan *software* dalam mengolah *input* menjadi *output*	
			Tingkat penggunaan *software* mudah dilakukan	Ordinal
Kepuasan *User* (Y)	Kepuasan *user* dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan *user* terhadap *software* sistem informasi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan	*Content*	Tingkat kesesuaian informasi yang dihasilkan oleh *software* dengan kebutuhan pengguna (*user*)	Ordinal
			Tingkat kepuasan *user* dilihat dari kelengkapan data pasien yang dihasilkan *software*	Ordinal
			Tingkat kepuasan	

			user dilihat dari kelengkapan data obat yang dihasilkan *software*	
			Tingkat manfaat dari informasi yang diberikan	Ordinal
		Accuracy	Tingkat kepuasan *user* mengenai keakuratan data yang dihasilkan oleh *software*	Ordinal
			Tingkat kepercayaan *user* memperoleh informasi	Ordinal
			Tingkat kejelasan informasi yang disajikan *software* yang dibutuhkan *user*	Ordinal
			Tingkat kepercayaan *user* ketika software menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi	Ordinal
		Format	Tingkat kepuasan *user* dilihat ketika software menerima input kemudian mengolahnya *output*	Ordinal
			Tingkat kepuasan *user* dilihat dari *output* yang dihasilkan berupa laporan sesuai dengan kebutuhan *user*	
			Tingkat kepuasan *user* mengenai kejelasan *output*	Ordinal
		Easy of use	Tingkat	Ordinal

			kemudahan dalam menggunakan *software* tersebut	
			Tingkat kepuasan pengguna bersifat *user-friendly*	Ordinal
		Timeliness	Tingkat kepuasan *user* dari sisi ketepatan waktu *software* dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan	Ordinal
			Tingkat keterkinian informasi yang dihasilkan oleh *software*	Ordinal

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer seperti data kuesioner, survey, dan observasi.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

3.2.3.2.Teknik Penentuan Data

Menurut Sugiyono (2009:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi bukan hanya orang, tetapi objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek, tetapi memiliki seluruh sifat karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau pun objek.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi yang akan dijadikan penelitian adalah *user* dalam hal ini karyawan bagian pelayanan farmasi di RSUP. Dr. Hasan Sadikin.

Menurut Bambang Soedibyo (2005:102) sampel adalah bagian dari populasi. Dikarenakan populasi tersebar di depo-depo farmasi yang berbeda maka untuk menentukan sampel digunakan sampling acak berlapis (*stratified random sampling*).

Menurut Bambang Soedibyo (2005:102) sampling acak berlapis adalah proses pemecahan populasi menjadi strata (lapis), kemudian memilih sampel acak sederhana dan menggabungkan kelompok menjadi sebuah sampel untuk menaksir parameter populasi.

Prosedur sampling acak berlapis menurut Bambang Soedibyo (2005:108) dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Bagi populasi menjadi sratum yang diinginkan
b. Susun kerangka populasi setiap stratum
c. Tentukan jumlah elemen masing-masing stratum

d. Tentukan jumlah subjek

e. Pilih elemen dari masing-masing stratum secara acak sederhana

Jumlah populasi yang tersebar di depo-depo farmasi rawat inap ada 51 orang seperti yang terlihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2. Departemen Tempat Kerja

No	Departemen Tempat Kerja	Jumlah Karyawan
1	Apotek Pusat	3
2	Depo Farmasi Ruang Anggrek	5
3	Depo Farmasi COT	6
4	Depo Farmasi Pusat	16
5	Depo Farmasi Ruang Penyakit Dalam	5
6	Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 1	1
7	Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 2	4
8	Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 3	6
9	Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 4	1
10	Depo Farmasi Ruang ICU	4
Total		**51**

Ukuran sampel diambil dari populasi menggunakan rumus yang dibuat oleh Slovin, yaitu :

$n = N/\{1+N(e)^2\}$

$n = 51/\{1+51(0,01)\}$

n = 51/(1+0,51)

n = 51/1,51 =

n = 33,77= 34

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi, dalam hal ini 51 orang

e = tingkat presisi (batas ketelitian) yang diinginkan, dalam hal ini 10%

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 orang dengan rincian sebagai berikut:

1) Apotek Pusat = 34/51*3 =2
2) Depo Farmasi Ruang Anggrek = 34/51*5 =3
3) Depo Farmasi COT = 34/51*6 =4
4) Depo Farmasi Pusat = 34/51*16 =11
5) Depo Farmasi Ruang Penyakit Dalam = 34/51*5 =3
6) Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 1 = 34/51*2 =1
7) Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 2 = 34/51*4 =3
8) Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 3 = 34/51*6 =3
9) Depo Farmasi Ruang Rawat Inap Khusus 4 = 34/51*2 =1
10) Depo Farmasi Ruang ICU = 34/51*4 =3

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Iqbal Hasan (2010:23) pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian. Pengumpulan data penelitian dapat dilakukan berdasarkan cara-cara tertentu. Berdasarkan cara pengumpulannya, dikenal beberapa cara pengumpulan data penelitian, antara lain:

a. Pengamatan (observasi)

Pengamatan atau observasi adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti.

b. Penggunaan kuesioner

Penggunaan kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti. Berdasarkan sumber data yang dipakai, data diperoleh melalui pemberian kuesioner langsung kepada para karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin pada unit farmasi yang dikhususkan pada pelayanan regular.

c. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.

d. Penelusuran literatur

Penelusuran literature adalah cara pengumpulan data menggunakan sebagian atau seluruh data yang telah ada atau laporan data dari peneliti sebelumnya. Penelusuran literature disebut juga pengamatan tidak langsung.

3.2.4.1.Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas data dan derajat kebenaran (valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner yang diberikan pada responden) dari suatu proses pengumpulan data pada instrument penelitian. Kita juga menetapkan nilai kritisnya sebesar 0,3 artinya jika koefisiensi korelasi bernilai > 0,3 maka butir dinyatakan valid (Bambang S. Soedibjo, 2005:76).

Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

1. Jika r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid
2. Jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Untuk pengujian validitas ini instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan *software* SPSS 17.0 *For Windows* dan Microsoft Excel 2007 dan rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien validitas item yang dicari

X = skor yang diperoh subjek dalam setiap item

Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = banyaknya responden.

Koefisien validitas dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{kritis}$ pada $\alpha = 3\%$.

Hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS 17.0 *For Windows*, adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3.Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Validitas		
		R Kritis	Titik Kritis	Keterangan
X	1	0,320	0,3	Valid
	2	0,467	0,3	Valid
	3	0,467	0,3	Valid
	4	0,343	0,3	Valid
	5	0,452	0,3	Valid
	6	0,519	0,3	Valid
	7	0,394	0,3	Valid
	8	0,338	0,3	Valid
	9	0,384	0,3	Valid
	10	0,301	0,3	Valid
	11	0,393	0,3	Valid
	12	0,426	0,3	Valid
	13	0,646	0,3	Valid
	14	0,358	0,3	Valid
	15	0,443	0,3	Valid
	16	0,336	0,3	Valid
	17	0,316	0,3	Valid
	18	0,387	0,3	Valid

	19	0,458	0,3	Valid
	20	0,507	0,3	Valid
Y	1	0,641	0,3	Valid
	2	0,545	0,3	Valid
	3	0,498	0,3	Valid
	4	0,603	0,3	Valid
	5	0,353	0,3	Valid
	6	0,336	0,3	Valid
	7	0,618	0,3	Valid
	8	0,341	0,3	Valid
	9	0,587	0,3	Valid
	10	0,422	0,3	Valid
	11	0,315	0,3	Valid
	12	0,307	0,3	Valid
	13	0,516	0,3	Valid
	14	0,697	0,3	Valid
	15	0,812	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Windows (2011)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *Software* aplikasi pelayanan farmasi (variabel X) mulai dari butir pertanyaan no. 1 s/d 20 memiliki nilai r-hitung > r-kritis (0,300). Dengan demikian semua pertanyaan pada variabel *Software* aplikasi pelayanan farmasi (variabel X) dinyatakan valid atau akurat.

3.2.4.2.Uji Reliabilitas

Uji relibilitas instrumen dilakukan untuk melihat sampai seberapa besar kendala alat ukur yang digunakan. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah α-cronbach.

Menurut sekaran dalam Bambang S.Soedibjo (2005:72), kriteria penilaian terhadap koefisien α-Cronbach adalah jika koefisien α kurang dari 0,6 maka

instrumen dikatakan kurang reliabel, jika diatanra 0,6 dan 0,8 dikatakan cukup reliabel, sedangkan jika α lebih besar 0,8 maka instrumen dikatakan sangat reliabel.

Didalam uji reliabilitas, penulis menggunakan program SPSS 17.0 For Windows, sehingga dengan SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach's Alpha. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistic Cronbach's Alpha dengan menggunakan SPSS 17.0 For Windows.

Tabel 3.4.Uji Reliabilitas

Varibel	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Keterangan
X	0,704	0,7	Reliabel
Y	0,776	0,7	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Windows

Berdasarkan tabel diatas, Koefisien reliabilitas untuk variabel *Software* aplikasi pelayanan farmasi (variabel X) diperoleh 0,704 > 0,700 dan variabel Kepuasan *user* (variabel Y) diperoleh 0,776 > 0,700 sehingga variabel X dan Y reliabel.

3.2.4.3.Uji Method Sucsessive Interval (MSI) dari Data Ordinal ke Interval

Data penelitian dari penyebaran kuesioner memiliki tingkat pengukuran ordinal. Sehingga untuk melakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan korelasi pearson product moment memerlukan data dengan skala pengukuran interval. Berikut adalah cara transformasi dari data skala ordinal ke interval dengan menggunakan metode succesive interval (Successive Intervals Method). Successive Interval Method

adalah suatu metode untuk mentransformasi data ordinal menjadi interval agar dapat dilakukan analisis secara parametrik.

Skala Likert disebut juga summated rating scale. Skala Likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu. Sebenarnya Skala likert merupakan skala ordinal akan tetapi dalampenelitian-penelitian bisnis khususnya pemasaran seringkali dimodifikasi dan diasumsikan sebagai skala interval. Biasanya format Skala Likert merupakan perpaduan antara kesetujuan dan ketidak setujuan, skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert sehingga dikenal dengan Skala Likert.

Skala ini banyak digunakan karena memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan Pertanyaan yang diberikan berjenjang, mulai dari tingkat terendah sampai tertinggi. Jumlah pilihan jawabannya bisa tiga, lima, tujuh, sembilan, yang jelas harus ganjil. Semakin banyak pilihannya, semakin mewakili jawaban responden. Namun, semakin banyak pilihan jawaban, semakin sulit mencari kata-kata yang dapat dipahami secara umum. Dalam bahasa Inggris, misalnya, pilihan jawaban berikut lumrah: extremely disagree, strongly disagree, disagree, neither agree nor diagree, agree, strongly agree, extremely agree. Dalam bahasa Indonesia, scpanjang dapat disepakati, pilihan jawaban berikut ini dapat dipakai: amat sangat tidak setuju, sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju, amat sangat setuju. Masalahnya, kata ‘amat sangat’ jarang dipakai. Skala Likert dapat dipakai dengan

beberapa variasi bentuk pertanyaan, bisa ditempatkan pada jenjang jawaban terendah, misalnya ‘sangat tidak setuju’, bisa pula pada jenjang jawaban tertinggi, misalnya ‘sangat setuju’, asal dilakukan secara konsisten.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan saat menggunakan skala Likert.

1. Urutan pertanyaan perlu diacak agar setiap pertanyaan mendapat peluang yang sama untuk setiap posisi. Hal ini penting untuk menghindari bias posisi.
2. Hindari keseragaman pilihan jawaban dengan mengacak titik ekstrem positif dan negatif. Letak sangat setuju, sebagian di sebelah kiri, sebagian lagi di sebelah kanan. Hal ini perlu dilakukan untuk menghindari pemberian jawaban yang seragam untuk semua jawaban karena kemalasan responden untuk memeriksa pertanyaan satu per satu.

Langkah-langkah kerja dalam *Successive Interval Method* adalah sebagai berkut :

1. Perhatikan banyaknya responden yang memberikan respon yang ada, artinya hitung frekuensi setiap skor.
2. Tentukan frekuensi kumulatif yaitu dengan menjumlahkan terus dari setiap skor.
3. Tentukan proporsi kumulatif dengan cara membagi frekuensi kumulatif dengan total frekuensi. Proporsi kumulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku.
4. Menghitung nilai Z berdasarkan pada proporsi kumulatif diatas.
5. Dari nilai Z diketahui tersebut tentukan nilai densitynya.
6. Hitung SV (Scala Value = nilai skala) dengan rumus sebagai berikut :

$$Scale\ Value = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Are\ below\ upper\ Dimit) - (Area\ below\ lower\ limit)}$$

Keterangan :

Density at lower limit : Kepadatan batas Bawah

Density at upper limit : Kepadatan Batas Atas

Area Under upper limit : Daerah di Bawah Batas

Area Under lower limit : Daerah di Bawah Batas Bawah

7. Hitung Skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban.

3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1. Rancangan Analisis

1. Analisis Deskriptif

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan.

Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana implementasi *software* aplikasi pelayanan farmasi peranannya dalam meningkatkan kepuasan *user*.

Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangakan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan dengan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti di bawah ini:

$$\text{Skor total} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

(Sumber: Umi Narimawati, 2007:85)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Dimana penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel 3.5.

Tabel 3.5.
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	**20.00% – 36.00%**	Tidak Baik
2	**36.01% – 52.00%**	Kurang Baik
3	**52.01% – 68.00%**	Cukup
4	**68.01% – 84.00%**	Baik
5	**84.01% – 100%**	Sangat Baik

(Sumber: Umi Narimawati, 2007:85)

3.2.5.2.Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah korelasi antara *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi dan kepuasan *user* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan menggunakan pengujian statistik.

1) Teknik Korelasi

Teknik korelasi digunakan tergantung pada jenis data yang dikorelasikan serta jumlah variabel yang akan di korelasikan. Untuk mengetahui hubungan antara (Varibel X) *software* aplikasi pelayanan farmasi terhadap (variable Y) kepuasan *user*, korelasi yang digunakan adalah Korelasi *Pearson Product Moment*.

Rumusan Korelasi *Pearson Product Moment* adalah:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = korelasi Pearson Product Moment

x = *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi

y = Kepuasan *User*

n = jumlah Sampel

Tabel 3.6.
Pedoman untuk Memberikan Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2009:184)

Secara umum dapat dikatakan bahwa koefesien korelasi yang besar menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel, dan begitupun sebaliknya. Bahwa koefisien korelasi yang semakin mendekati 1,00 menunjukkan hubungan yang

semakin kuat antar variabel yang diteliti. Sebaliknya, koefisien korelasi yang mendekati nol (0,00) memberikan arti bahwa hubungan antar variabel yang diteliti itu lemah.

2) Teknik Regresi Sederhana

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variable tergantung yang dihasilkan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas.

Sugiyono (2009:188) secara umum regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = a + b\,X$$

Keterangan:

Y’ = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Keofisien Regresi

X = Nilai variabel independen

Dimana:

Besar a dapat diketahui dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum y_i)(\sum x_i^2) - (\sum x_i)(\sum x_i y_i)}{n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2}$$

Besar a dapat diketahui dengan rumus:

$$b = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2}$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependent yang diprediksi

a = Koefisien regresi yang menunjukkan bilangan konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, dan bila b(-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

n = Banyaknya sampel

3) Koefisiensi Determinasi

Dengan terdapatnya angka perhitungan koefisien korelasi, maka akan didapat besarnya angka koefisien determinasi, dimana akan dinyatakan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y). Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%. dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

(Sumber: Jonathan, 2005:72)

Keterangan :

Kd = Nilai koefisien determinasi

r = Koefisien *korelasi*

(Sumber: Umi Narimawati, 2007:85)

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian di atas maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (Ho) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatif (H1) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut :

Ho : $\rho = 0$, *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi tidak berperan dalam meningkatkan Kepuasan *User* RSUP Dr. Hasan Sadikin

H1 : $\rho \neq 0$, *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi berperan dalam meningkatkan Kepuasan *User* RSUP Dr. Hasan Sadikin

Menurut Sugiono (2009:159) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Pengertian hipotesis tersebut adalah hipotesis untuk penelitian. Sedangkan secara statistik hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian statistic. Jadi maksudnya adalah taksiran keadaan populasi melalui data sampel. Oleh karena itu untuk data statistik yang diuji adalah hipotesis nol.

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikansi 5 %). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

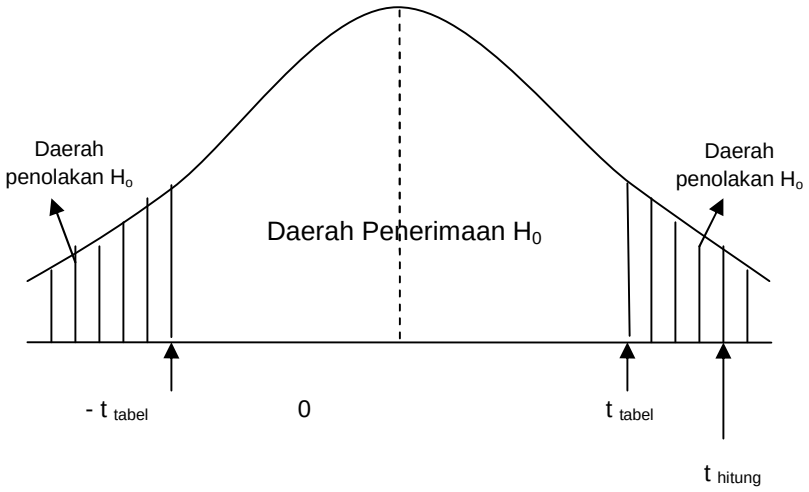
$$t_{hit} = r\frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

r = koefisien korelasi

α = 5% dan dk = 34-2 = 2



Gambar 3.5. Kurva Uji-t Dua Pihak