

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pendekatan analitik kuantitatif berbasis pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu dengan instrumen penelitian, serta menganalisis data secara kuantitatif atau statistik untuk membuktikan hipotesis, salah satu tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui bagaimana masing-masing variabel dalam populasi berhubungan satu sama lain. Sementara itu, desain *cross-sectional* digunakan untuk menggambarkan karakteristik populasi atau sampel pada waktu tertentu. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian observasional, di mana data dari populasi atau sampel dikumpulkan dalam satu periode waktu. Metode ini bertujuan untuk menganalisis interaksi antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel dalam penerapan e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo. Metode HOT-FIT digunakan untuk mengevaluasi persepsi Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*), dan *Net benefit* dalam penggunaan e-Pus. Analisis data dilakukan menggunakan metode SEM-PLS (*Structural Equation Modeling - Partial Least Squares*). Pengumpulan data dilakukan pada populasi atau sampel tertentu dalam satu periode waktu, kemudian dianalisis secara statistik untuk memahami hubungan antar variabel yang diamati.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Ciptomulyo, Kota Malang,

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2025.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah area umum yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian mengambil kesimpulan (Sugiyono, 2019), Populasi yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu pengguna e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo sejumlah 37 petugas.

3.3.2. Sampel

(Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa baik jumlah maupun karakteristik populasi termasuk sampel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik total sampling, Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah petugas yang menggunakan e-Pus, mulai dari petugas pendaftaran hingga petugas di poli dengan jumlah sebanyak 37 orang.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.4.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah karakteristik, sifat, atau nilai dari individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini variabel HOT FIT variabel terdiri dari 4 komponen yaitu Manusia (*Human*) untuk sub variabelnya yaitu *System Use*, *User Satisfaction* dan Organisasi (*Organization*) untuk sub variabelnya yaitu *Structure organization*, sedangkan Teknologi (*technology*) sub variabelnya yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan *Net benefit*. Dalam penelitian ini, *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Structure Organization*, *Environment*,

dan System Use merupakan variabel independen, sedangkan *User Satisfaction* dan *Net benefit* merupakan variabel dependen, di mana *User Satisfaction* juga berperan sebagai variabel antara.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Skala	Hasil Ukur
1.	Manusia (<i>Human</i>)	Penggunaan Sistem (<i>System Use</i>)	Penggunaan sistem berkaitan dengan tingkat penggunaan e-Pus, harapan terhadap sistem dan penerimaan /penolakan pengguna	kuesioner	Ordinal	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Buruk 2: Buruk 3: Baik 4: Sangat Baik
		Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Penilaian secara menyeluruh mengenai pengalaman dalam menggunakan e-Pus dapat dihubungkan dengan sikap pengguna dan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem	kuesioner	Ordinal	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Buruk 2: Buruk 3: Baik 4: Sangat Baik
2.	Organisasi (<i>Organization</i>)	Struktur Organisasi (<i>Organization Structure</i>)	Kinerja sistem termasuk didalamnya kemudahan penggunaan fitur, keamanan sistem, hak akses, jarang error, terintegrasi kesemua unit	kuesioner	Ordinal	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Buruk 2: Buruk 3: Baik 4: Sangat Baik

3.	Teknologi (<i>Technology</i>)	Kualitas Sistem (<i>Sistem Quality</i>)	Kinerja e-Pus termasuk didalamnya kemudahan penggunaan fitur, keamanan sistem, hak akses, jarang error, terintegrasi kesemua unit	kuesioner	Ordinal	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Buruk 2: Buruk 3: Baik 4: Sangat Baik
		Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	Informasi yang dihasilkan oleh e-Pus, sesuai dengan kebutuhan, mudah dipahami, akurat, valid, tepat waktu, konsisten, berperan dalam pengambilan keputusan	kuesioner	Ordinal	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Buruk 2: Buruk 3: Baik 4: Sangat Baik
		Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Layanan pendukung dari unit kerja (teknologi informasi) di dalam Puskesmas maupun dari penyedia jasa eksternal (vendor), yaitu cepat Menanggapi permasalahan, jaminan pelayanan, menyelesaikan keluhan/ tindak lanjut terhadap keluhan dan empati.	kuesioner	Ordinal	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor 1: Sangat Buruk 2: Buruk 3: Baik 4: Sangat Baik
4.	<i>Net benefit</i> (NB)	<i>Net benefit</i>	Manfaat yang diperoleh pengguna dengan adanya penerapan e-Pus	kuesioner	Ordinal	Variabel diukur dengan kriteria interpretasi skor

			yang berupa dampak positif dan dampak negatif.			1: Sangat Buruk 2: Buruk 3: Baik 4: Sangat Baik
--	--	--	--	--	--	--

3.5 Instrumen Penelitian dan Proses Pengumpulan Data

3.5.1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, alat ukur (instrumen) yang digunakan yaitu kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdapat pada lampiran. Penelitian ini menggunakan skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4 kategori, yang nantinya dapat menggunakan skoring/nilai berbutir dari jawaban berkisar antara:

Tabel 3. 2 Kuisisioner

Skala	Keterangan
1	Sangat Buruk
2	Buruk
3	Baik
4	Sangat Baik

Sebelum digunakan dalam penelitian utama, kuesioner perlu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kesesuaian dengan variabel yang diteliti. Lahan yang ditentukan oleh peneliti dalam melakukan uji validitas dan uji reliabilitas yaitu di Puskesmas Janti.

1. Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menguji ketepatan suatu alat ukur untuk tujuan mengukur suatu item. (Sugiyono, dalam Dewi & Sudaryanto, 2020). Uji validitas kusioner dapat

dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan dalam kusioner dapat digunakan sebagai perantara untuk mengungkapkan dan mengetahui apa yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Selain itu, uji validitas kusioner dapat dinyatakan valid jika hasil nilai hitung lebih besar dari nilai tabel. Selain itu, uji validitas kusioner dapat dinyatakan valid jika hasil nilai validitas dari setiap tanggapan yang diterima setelah menyerahkan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan bernilai lebih besar daripada 0.3 maka butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid (Suryono, dalam Dewi & Sudaryanto, 2020).

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dinyatakan reliabel atau tidak (Dewi & Sudaryanto, 2020). Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Menurut Putri (dalam Dewi & Sudaryanto, 2020), apabila suatu variabel memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* >0.60 , maka variabel tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan konsisten dalam mengukur. Berdasarkan tabel kriteria reliabilitas dan ketentuan nilai Alpha Cronbach pada kusioner harus >0.60 maka dapat disimpulkan bahwa kusioner perilaku prososial yang disusun oleh peneliti adalah reliabel atau konsisten dengan kategori sedang.

3.5.2. Proses Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, Dalam penelitian ini data kuantitatif didapatkan dari persepsi Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*) dan *Net benefit*.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini, data primer yang

diperoleh dari hasil kuesioner menggunakan skala penilaian dengan kategori sangat buruk, buruk, baik, dan sangat baik.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah dimana data yang telah ada sebelumnya dan telah ada di Puskesmas Ciptomulyo. Dalam hal ini, sumber data sekunder yaitu kunjungan data pasien rawat jalan.

c. Cara pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan metode: Kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui persepsi Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*) dan *Net benefit*.

3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan

Tahapan dalam pengolahan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Pada tahapan *editing* ini, penulis melakukan *cross-check* pertanyaan pada kuesioner yang akan disebarkan kepada petugas rawat jalan. Pada tahapan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan input pertanyaan di pada lembar kuesioner.

Tabel 3. 3 Pertanyaan

Pertanyaan	Kode
Pertanyaan 1	P1
Pertanyaan 2	P2
Pertanyaan 3	P3
.....	
Pertanyaan 29	P29

2. *Coding*

Pada tahapan *coding* ini, penulis mengklasifikasikan pertanyaan yang terdapat di kuesioner dengan jawaban responden dalam bentuk angka. Kodefikasi pertanyaan dan jawaban ini bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data hasil penelitian. Adapun kodefikasi pertanyaan dan jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Jawaban

Skala	Keterangan
1	Sangat Buruk
2	Buruk
3	Baik
4	Sangat Baik

3. *Entry*

Pada tahapan *entry* ini, jawaban dari responden akan dilakukan klasifikasi dalam bentuk angka.

4. *Cleaning*

Pada tahapan *cleaning* ini, peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan entry hasil responden.

3.6.2 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling - Partial Least Squares*) yang diolah menggunakan aplikasi SMART PLS. Berikut tahapan analisis data yang dilakukan:

3.6.2.1 Analisis SEM-PLS

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis hubungan antar variabel penelitian dengan pendekatan berbasis varian. SEM-PLS merupakan analisa data yang dapat digunakan untuk melakukan estimasi dari beberapa hubungan sebab akibat antara satu atau lebih variabel dependent dan independent. Metode analisis PLS-SEM mendeskripsikan hubungan dan pengaruh dengan menautkan dua konstruk atau variabel dalam satu arah panah pengaruh langsung sehingga PLS-SEM mampu bekerja dalam penelitian yang tidak menggunakan variabel mediasi (Nurhidayah, 2020) Dijelaskan oleh (Muhson, 2021), PLS-SEM memiliki kelebihan yaitu:

1. Jumlah sampel yang dibutuhkan relatif kecil.
2. Pendekatan PLS-SEM tidak berdasarkan pada berbagai asumsi.
3. Dalam analisis PLS-SEM data yang digunakan tidak harus terdistribusi normal karena menggunakan metode penggandaan secara acak (*bootstrapping*).
4. PLS-SEM mampu melakukan uji model formatif dan reflektif pada indikator dengan skala pengukuran berbeda dalam satu model.
5. PLS-SEM mampu menggambarkan dan memvisualisasikan besar dan arah yang menggambarkan hubungan sesuai hipotesis dalam konseptualisasi model penelitian.
6. PLS-SEM mampu melakukan analisis model penelitian yang kompleks secara bersamaan.

Penggunaan model PLS-SEM bertujuan untuk memperoleh penilaian terkait validitas konvergen dan validitas diskriminan dalam penelitian. Terdapat measurement model untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator-indikator, dan *structural model* untuk menggambarkan hubungan-hubungan yang dihipotesiskan dalam penelitian (Syafira, 2024) Terdapat dua model utama dalam PLS-SEM, yaitu:

1. *Outer Model* (Model Pengukuran/*Measurement Model*)

Model ini menjelaskan secara spesifik kausalitas atau hubungan antara variabel laten baik endogen maupun eksogen dengan indikator atau pengukuran dalam variabel yang ada. Variabel eksogen merupakan variabel yang variabilitasnya ditentukan melalui asumsi sebab-sebab yang berada di luar model atau dengan mudah disebut juga variabel yang menentukan/bebas. Pengujian pada *outer model* memberikan nilai pada analisis reliabilitas dan validitas. Adapun pengujian yang dilakukan pada *outer model* yakni sebagai berikut.

a. Pada Indikator Reflektif

1) *Convergent Validity*

Nilai validitas konvergen menunjukkan validitas indikator pengukuran. Nilai loading factor untuk kedua variabel endogen dan eksogen dapat digunakan untuk mengukur validitas konvergen. Nilai yang disarankan untuk *convergent validity* adalah lebih dari 0,7 pada model penelitian yang relatif sudah banyak diteliti. Nilai faktor pengisian dapat ditoleransi pada 0,5 jika model penelitian bukan penelitian baru.

2) *Discriminant Validity*

Nilai *discriminant validity* merupakan nilai *cross loading factor* yang bertujuan untuk mengetahui terkait diskriminan yang ada dalam suatu konstruk penelitian. Cara mengetahui memadainya suatu diskriminan dalam suatu konstruk dengan perbandingan yang menghasilkan angka lebih besar antara nilai loading konstruk yang dituju dengan nilai loading konstruk yang lain.

3) *Average Variance Extracted (AVE)*

Nilai AVE juga menunjukkan hasil evaluasi validitas diskriminan untuk setiap konstruk, serta variabel endogen dan eksogen. AVE juga menjelaskan interkorelasi internal antar indikator

pada konstruk untuk setiap variabel laten. Nilai AVE harus setidaknya 0,5.

4) *Composite Reliability*

Nilai *composite reliability* merupakan ukuran untuk mengukur reliabilitas suatu indikator. Dengan nilai tersebut dapat terukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu konstruk yang dibangun. Nilai *composite reliability* diharapkan minimal 0,7. Nilai *composite reliability* di atas 0,8, maka dapat disimpulkan data yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

5) *Cronbach Alpha*

Nilai *Cronbach Alpha* juga dapat digunakan untuk mengukur seberapa konsisten suatu indikator dalam batas konstruk. Nilai minimal yang diharapkan untuk pengujian ini adalah 0,7, tetapi ada pendapat lain yang menyatakan bahwa nilai minimal pengujian ini adalah 0,6 untuk semua konstruk yang ada dalam penelitian

2. *Inner Model (Model Struktural / Structural Model)*

Tujuan pengujian pada model struktural adalah untuk menemukan dan melihat hubungan antara variabel eksogen dan endogen dalam penelitian. Penemuan hubungan ini akan menjawab tujuan penelitian, yaitu menguji hipotesis yang telah dibuat. Sebagai contoh, pengujian model struktural dilakukan dengan cara ini.

a. *R Square* atas variabel endogen

Nilai ini merupakan koefisien determinasi pada suatu konstruk endogen, dan nilai *R square* menjelaskan variasi antara variabel endogen dan eksogennya. Kekuatan penjelasan variasi ini dibagi menjadi beberapa kriteria, dengan *R square* 0,67 menunjukkan kuat, 0,33 menunjukkan moderat, dan 0,19 menunjukkan lemah.

b. Estimate for Path Coefficients

Ini dapat berupa nilai koefisien jalur atau nilai yang menunjukkan besaran hubungan atau pengaruh konstruk laten dari penelitian tersebut. Proses *bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian ini.

c. Effect Size (F Square)

Effect size merupakan prosedur yang dilaksanakan untuk mengetahui perubahan *R Square* pada konstruk endogen. Perubahan nilai *R Square* tersebut memperlihatkan pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk endogen terkait dengan keberadaan substantif pengaruhnya. Nilai *f square* kategori kecil yakni 0,02, kategori menengah yakni 0,15, dan kategori besar yakni 0,35.

3.6.2.2 Tahapan Analisis Data

Setelah pengolahan data dengan SMART PLS, tahap analisis data dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Reduksi Data

Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau mengkategorikan ke dalam setiap permasalahan dengan uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik hasil dan diverifikasi. Data yang direduksi adalah seluruh data yang didapat saat penelitian. Data reduksi akan menggambarkan secara spesifik dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka akan semakin lama dan semakin kompleks data yang didapatkan, sehingga diperlukan adanya reduksi data agar tidak menumpuk dan mempersulit analisis berikutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah untuk dipahami. Data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan berupa analitik kuantitatif. Pada langkah ini peneliti harus bisa menyusun data yang relevan agar informasi yang didapat dapat disimpulkan. Penyajian data yang baik merupakan suatu langkah penting menuju tercapainya analisis kuantitatif yang valid. Penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, namun disertai proses analisis secara menerus hingga proses penarikan kesimpulan.

3. Menarik kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari seluruh hasil yang diperoleh selama penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan usaha dalam memahami makna, keteraturan, pola, penjelasan, alur sebab akibat, atau proposisi. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Miles and Huberman, proses analisis data tidak terjadi hanya sekali, melainkan interaktif secara bolak balik antara reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian setelah dilakukan verifikasi maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari analisis data. Pada kategori tersebut terdapat 2 yaitu kurang baik dan baik. Untuk menghitung beberapa kategori tertera dibawah ini:

a. *Human* (Manusia) → Penggunaan Sistem & Kepuasan Penggun

1. Penggunaan Sistem (5 Pernyataan, Skala 1-4)

$$\text{Skor Maksimum: } 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Skor Minimum: } 5 \times 1 = 5$$

$$\text{Interval: } (20 - 5) / 4 = 3.75$$

Kategori Rentang Skor untuk Penggunaan Sistem:

Sangat Buruk = 5 – 8

Buruk = 9 – 12

Baik = 13 – 16

Sangat Baik = 17 – 20

Rumus Perhitungan:

Rata-rata Kualitas Informasi = Σ skor semua responden / jumlah responden

Persentase per kategori = (jumlah responden di kategori tertentu / total responden) x 100%

2. Kepuasan Pengguna (4 Pernyataan, Skala 1-4)

Skor Maksimum: $4 \times 4 = 16$

Skor Minimum: $4 \times 1 = 4$

Interval: $(16 - 4) / 4 = 3$

Kategori Rentang Skor untuk Kepuasan Pengguna:

Sangat Buruk = 4 – 6

Buruk = 7 – 9

Baik = 10 – 12

Sangat Baik = 13 – 16

Rumus Perhitungan:

Rata-rata Kualitas Informasi = Σ skor semua responden / jumlah responden

Persentase per kategori = (jumlah responden di kategori tertentu / total responden) x 100%

b. *Organization* (organisasi) → struktur organisasi

1. Struktur Organisasi (4 Pernyataan, Skala 1-4)

Skor Maksimum: $4 \times 4 = 16$

Skor Minimum: $4 \times 1 = 4$

Interval: $(16 - 4) / 4 = 3$

Kategori Rentang Skor:

Sangat Buruk = 4 – 6

Buruk = 7 – 9

Baik = 10 – 12

Sangat Baik = 13 – 16

Rumus Perhitungan:

Rata-rata Kualitas Informasi = Σ skor semua responden / jumlah responden

Persentase per kategori = $(\text{jumlah responden di kategori tertentu} / \text{total responden}) \times 100\%$

c. *Technology* (teknologi) → kualitas sistem, kualitas informasi, & kualitas layanan

1. Kualitas Sistem (5 Pernyataan, Skala 1-4)

Skor Maksimum: $4 \times 4 = 16$

Skor Minimum: $4 \times 1 = 4$

Interval: $(16 - 4) / 4 = 3$

Kategori Rentang Skor:

Sangat Buruk = 4 – 6

Buruk = 7 – 9

Baik = 10 – 12

Sangat Baik = 13 – 16

Rumus Perhitungan:

Rata-rata Kualitas Informasi = Σ skor semua responden / jumlah responden

Persentase per kategori = $(\text{jumlah responden di kategori tertentu} / \text{total responden}) \times 100\%$

2. Kualitas Informasi (4 Pernyataan, Skala 1-4)

Skor Maksimum: $4 \times 4 = 16$

Skor Minimum: $4 \times 1 = 4$

Interval: $(16 - 4) / 4 = 3$

Kategori Rentang Skor:

Sangat Buruk = 4 – 6

Buruk = 7 – 9

Baik = 10 – 12

Sangat Baik = 13 – 16

Rumus Perhitungan:

Rata-rata Kualitas Informasi = Σ skor semua responden / jumlah responden

Persentase per kategori = $(\text{jumlah responden di kategori tertentu} / \text{total responden}) \times 100\%$
Persentase per kategori = $(\text{jumlah responden di kategori tertentu} / \text{total responden}) \times 100\%$

3. Kualitas Layanan (4 Pernyataan, Skala 1-4)

Skor Maksimum: $4 \times 4 = 16$

Skor Minimum: $4 \times 1 = 4$

Interval: $(16 - 4) / 4 = 3$

Kategori Rentang Skor:

Sangat Buruk = 4 – 6

Buruk = 7 – 9

Baik = 10 – 12

Sangat Baik = 13 – 16

Rumus Perhitungan:

Rata-rata Kualitas Informasi = Σ skor semua responden / jumlah responden

Persentase per kategori = $(\text{jumlah responden di kategori tertentu} / \text{total responden}) \times 100\%$
total responden) x 100%

d. *Net benefit* (manfaat) → (4 pernyataan, skala 1-4)

Skor Maksimum: $4 \times 4 = 16$

Skor Minimum: $4 \times 1 = 4$

Interval: $(16 - 4) / 4 = 3$

Kategori Rentang Skor untuk *Net benefit*:

Sangat Buruk = 4 – 6

Buruk = 7 – 9

Baik = 10 – 12

Sangat Baik = 13 – 16

Rumus Perhitungan:

Rata-rata Kualitas Informasi = Σ skor semua responden / jumlah responden

Persentase per kategori = (jumlah responden di kategori tertentu / total responden) x 100%

3.7. Etika Penelitian

Prinsip etika penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat (*Beneficence*)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat kepada petugas rekam medis. Untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan manfaat, peneliti akan menjelaskan manfaat dari penelitian ini.

2. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Responden tidak diwajibkan untuk mengisi lembar kuisioner dengan keterangan nama sesuai dengan kartu tanda penduduk, akan tetapi responden boleh mengisi nama responden dengan inisial nama depan responden. Tujuannya adalah untuk menjaga kerahasiaan data responden yang telah diperoleh dari penelitian

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti menyampaikan kepada responden akan menjamin kerahasiaan informasi dari setiap responden baik secara lisan maupun tulisan. Peneliti akan bertanggung jawab atas semua informasi dan data responden yang telah diperoleh sebagai keperluan penelitian. Tujuan dari *confidentiality* adalah memberikan jaminan untuk menjaga kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi tertulis maupun tidak tertulis serta masalah lain saat penelitian berlangsung. Semua penelitian yang sudah dikumpulkan oleh peneliti harus dijaga kerahasiaannya.

4. Sukarela

Peneliti melakukan penelitian secara sukarela, dan tidak ada tekanan langsung atau tidak langsung dari mereka kepada responden atau sampel yang akan diteliti.

3.8. Alur Penelitian

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan ini peneliti terlebih dahulu menentukan masalah penelitian. Selanjutnya peneliti menyusun Skripsi, setelah mendapatkan persetujuan dari pembimbing kemudian melakukan pengajuan judul kepada dosen pembimbing, setelah disetujui peneliti meminta surat studi pendahuluan dari STIKes Panti Waluya Malang. Setelah itu peneliti mengajukan surat penelitian ke Puskesmas Ciptomulyo, lalu diberikan ke pihak Dinas Kesehatan Kota Malang.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap penelitian ini dimulai setelah peneliti mendapat persetujuan dari Dinas Kesehatan Kota Malang. Selanjutnya setelah mendapatkan persetujuan peneliti melakukan observasi di Puskesmas Ciptomulyo.

3. Tahap akhir

Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti memasukkan data dari kuesioner ke dalam Microsoft Excel, lalu mengolah data menggunakan

SEM-PLS (*Structural Equation Modeling - Partial Least Squares*) dengan aplikasi SMART PLS. Selanjutnya, peneliti melakukan analisis data menggunakan uji statistik yang sesuai. Setelah itu, peneliti menyusun laporan hasil penelitian dan menyajikan hasil penelitian.