

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan pendekatannya penelitian ini termaksud penelitian kuantitatif. Berdasarkan metodenya penelitian ini termaksud penelitian survey. Menurut lawrance dikutip Sugiyono (2016: 12), “penelitian survey adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survey, peneliti menanyakan kepada beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survey berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri”. Pada penelitian ini peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang berkaitan dengan variable yang sedang diteliti.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Dengan begitu lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura.

#### **3.3 Populasi dan sampel**

##### **a. Populasi**

Pada umumnya populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang mencakup semua elemen yang terdapat dalam wilayah penelitian. Menurut Sugiyono (2015), populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 100 (seratus) populasi yang diantaranya meliputi pegawai yang bekerja pada Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura yang juga ditambah dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas tersebut. pasien yang datang berobat di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura tersebut.

**b. Sampel**

Dalam penelitian sampel sangatlah penting, bahkan penentuan sampel dapat memengaruhi hasil penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang ada untuk diteliti. Sampel juga diartikan sebagai pengambilan anggota yang terpilih dalam populasi untuk dijadikan penelitian. Biasanya sampel digunakan untuk menarik kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi. Dikutip dari buku Statistika Dasar (2014) karya Dameria Sinaga, sampel adalah bagian terkecil dari populasi yang diambil lewat prosedur tertentu sehingga mewakili populasinya. Selain itu juga sampel merupakan sebagian anggota dari golongan atau objek yang dipakai sebagai dasar untuk mendapat keterangan atau kesimpulan dari golongan yang diteliti.

Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah sampel random sampling dengan teknik penentuan sampel yang diperoleh dari masyarakat atau siapa saja yang berinteraksi langsung kepada peneliti di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura yang mana untuk dijadikan sampel oleh peneliti. Adapun jumlah sampel yang peneliti tentukan berdasarkan jumlah rata-rata populasi sebanyak 50 (lima puluh) sampel, yang diantaranya meliputi sebagian pegawai yang bekerja di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas tersebut. Yang kemudian diukur dengan menggunakan Rumus Slovin (Sugiyono 2018). Adapun rumusnya sebagai berikut :

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

Dimana: **n** = Jumlah sampel

**N** = Jumlah populasi

**e** = (error) tingkat kesalahan atau batas penelitian yang digunakan

0,1 atau 10%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah :

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

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,01)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$n = 50 \text{ sampel}$$

### 3.4 Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel mengandung pengertian ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok yang lain. Pengertian lain bahwa variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep tertentu, pengukuran variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, peristiwa, gagasan, dan atau obyek tertentu serta hubungannya dengan masalah atau peluang bisnis. Dengan kata lain, menggunakan proses pengukuran yaitu dengan menetapkan angka atau tabel terhadap karakteristik atau atribut dari suatu obyek, atau setiap jenis fenomena atau peristiwa yang menggunakan aturan-aturan tertentu yang menunjukkan jumlah dan atau kualitas dari faktor-faktor yang diteliti. Adapun pengukuran variabel ini menggunakan skala likert yaitu skala yang mempunyai gradiasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata (Sugiyono, 2016: 136). Dimana jawaban dari responden akan dikelompokkan ke dalam empat kelompok. Berdasarkan skala likert adapun skor jawabannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Skala likert**

Kriteria Jawaban	Inisial	Skor/Nilai
Sangat Baik	SB	4
Baik	B	3
Kurang Baik	KB	2
Sangat Tidak Baik	STB	1

Sumber: sugiyono (2016:94)

### **3.5 Instrument Penelitian**

Instrument penelitian adalah metode yang dipakai untuk mengukur dan mengumpulkan data pada karya ilmiah. Instrument penelitian sangat penting karena dapat mempengaruhi validitas data yang digunakan dalam penelitian. Jika tidak sesuai atau salah, maka bisa berpengaruh pada hasil penelitian. Menurut Notoatmodjo, instrument penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, formulir observasi, atau formulir yang berkaitan dengan pencatatan data.

**Tabel 3. 2**  
**Instrumen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Pelayanan (X)	1. Bentuk Fisik	1 Kebersihan 2 Ketersediaan tempat parkir yang luas 3 Ruang tunggu yang nyaman 4 Penampilan para petugas bersih dan rapih 5 Ketersediaan dan kelengkapan peralatan medis	Likert
	2. Kehandalan	1. Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit 2. Petugas puskesmas bersikap kompeten, disiplin, siap melayani kapan saja, dan bertanggungjawab 3. Kehandalan dalam melayani 4. Memberikan pelayanan dengan cepat	Likert
	3. Daya Tanggap	1 Petugas puskesmas cepat tanggap dalam merespon keluhan dan kebutuhan pasien	Likert

		2 Ketepatan waktu dalam pelayanan pengobatan 3 Petugas puskesmas komunikatif terhadap pasien	
	4. Jaminan	1 Tingkat kejujuran dan kepercayaan 2 Pengetahuan petugas puskesmas baik 3 Petugas memberikan rasa aman dan tentram kepada pasien 4 Komunikasi tentang informasi pengobatan dan kesembuhan	Likert
	5. Empati	1 Petugas melayani dengan ramah dan sopan 2 Petugas melayani dengan sabar dan tulus 3 Petugas memberikan pelayanan dengan merata dan adil 4 Petugas memberikan perhatian dengan menghibur pasien	Likert

		5 Mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kenyamanan	Pelayanan yang diberikan 1. Kebersihan 2. Kenyamanan ruangan 3. Kesegaran ruangan	Likert
	1 Hubungan Pasien Dengan Petugas	1. Pemberian informasi yang baik dan jelas 2. Keramahan petugas 3. Cepat tanggap petugas 4. Kemudahan petugas saat dihubungi	Likert
	2 Kompetensi Teknis Petugas	1. Kecepatan pelayanan 2. Keterampilan penggunaan teknologi 3. Keberanian dalam mengambil Tindakan	Likert
	3 Biaya	1. Biaya pelayanan terjangkau	Likert

### 3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam adalah data yang dikumpulkan dari pengisian kuesioner.

## 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari masyarakat/pasien Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura serta data-data yang mendukung penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura”.

### **b. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan hasil yang tepat serta dapat dipercaya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Penelitian ini dilakukan secara langsung atau survei untuk mendapatkan data langsung dari sumbernya antara lain :

##### a. Observasi

Merupakan kegiatan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung di lokasi penelitian di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten Jayapura.

#### 2. Kuesioner

Penyebaran kuesioner diberikan kepada pegawai Puskesmas dan juga masyarakat yang ditemui oleh peneliti di Puskesmas Yapsi Distrik Yapsi Kabupaten jayapura.

#### 3. Studi Pustaka

Penelitian kepustakaan dilaksanakan untuk mendapatkan data dalam bentuk teori yang dilakukan dengan cara mengerti, memahami, dan mempelajari berbagai sumber-sumber diantaranya buku, jurnal-jurnal dan data lainnya yang dapat dijadikan acuan referensi oleh peneliti.

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, (Sugiyono 2015).

4. Skala

Pada penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert dengan interval 1-4. Menurut (Sugiyono, 2019: 93) skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi seorang atau individu tentang fenomena sosial. Skala ini membuat peringkat atau skor pada masing-masing pertanyaan. Jawaban yang tidak mendukung diberi skor rendah sedangkan untuk jawaban yang baik diberikan skor tinggi. Dengan skala likert, maka setiap indikator dalam variabel yang akan diukur diberikan skor dengan kriteria jawaban sebagai berikut:

4 = Sangat Baik (SB)

3 = Baik (B)

2 = Kurang Baik (KB)

1 = Sangat Tidak Baik (STB)

### **3.7 Teknik Pengolahan Data**

Menurut Hasan (2006:31), pengolahan data ialah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Sedangkan menurut Sudjana (2001:64), “Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukurann menjadi daya yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut”.

Pengolahan data menurut Hasan (2006:32) yakni:

#### **1. Editing**

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi. Editing dalam penelitian ini adalah melakukan pengecekan atau koreksi terhadap kuesioner penelitian yang telah disebar.

#### **2. Coding (pengkodean)**

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode ialah isyarat yang di buat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk identisas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

#### **3. Pemberian Skor atau Nilai**

Dalam pemberian skor digunakan skala likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Penentuan skor dalam penelitian ini yaitu jawaban dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang kemudian dianalisis dengan menggunakan skala likert dengan skor 1-4 dengan

jawaban terendah mendapat point 1 dan jawaban tertinggi mendapat point

4.

**Tabel 3. 3**  
**Pemberian Skor**

Skor	Kriteria Jawaban
4	Sangat Baik (SB)
3	Baik (B)
2	Kurang Baik (KB)
1	Sangat Kurang Baik (SKB)

#### 4. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan (Hasan 2006:20). Tabulasi dalam penelitian ini merupakan jawaban dari kuesioner yang telah disebarkan dimasukkan ke dalam tabel sesuai dengan analisis. Untuk menghitung persentase dari tiap-tiap kategori menggunakan rumus sebagai berikut: (Dayan 1997: 17)

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

100% = Nilai Konstan

### 3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih muda dipahami. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer excel dan Statistical Program for Social Science (SPSS).

Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pengujian Instrumen

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (*corrected item total correlation*) yang pengujiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 29. Teknik pengujian yang digunakan adalah korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap (valid). Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Dimana syarat minimum suatu item dianggap memenuhi syarat (valid) jika  $r=0,3$ . Jadi, jika korelasi antar item dengan skor total kurang dari 0,3 maka item dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2012:152). Uji validitas ini dilakukan bertahap ketika terdapat item yang tidak valid sampai tahap dimana tidak lagi ditemukan item yang tidak valid.

##### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data

pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Trihendrari (2012: 304) mengemukakan bahwa instrument kuesioner harus andal (*reliabel*). Andal berarti instrument tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang telah valid. Uji reliabilitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha*, karena instrument penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat, yang pengujiannya menggunakan Program SPSS 29. Pada umumnya suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (Priyatno, 2012).

c. Uji Asumsi Klasik (Uji Prasyarat Analisis)

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, maka selanjutnya perlu dilakukan uji prasyarat analisis guna mengetahui apakah analisis data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 (dua) macam uji prasyarat, yaitu uji normalitas dan uji linearitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dilakukan memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji prasyarat, artinya sebelum masuk pada analisis sesungguhnya, data penelitian harus diuji kenormalan distribusinya. Dimana data yang baik adalah data yang normal dalam pendistribusiannya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode Kolmogorov- Smirnov untuk uji normalitas, yang pengujiannya menggunakan program SPSS 29, dengan dasar pengambilan

keputusan yaitu: jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Pengujian uji linearitas menggunakan program SPSS 29, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu: Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y). Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka tidak ada hubungan linear antara kedua variabel tersebut.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dimana model regresi yang memenuhi syarat adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode uji Glejser untuk uji heteroskedastisitas, yang pengujiannya menggunakan program SPSS 29, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu:

jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Begitu pun sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

## 2. Analisis Data

Untuk menganalisis masalah yang ada dalam penelitian maka metode yang digunakan peneliti:

a. Analisa Kualitatif

Analisa ini yang digunakan untuk menguraikan secara jelas pokok permasalahan yang teliti dengan menggunakan metode pengukuran skala ordinal yang digunakan untuk pendapat sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor berbentuk skala ordinal.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisa yang menjelaskan dalam bentuk angka. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap efektifitas pelayanan publik, digunakan sebagai berikut:

1) Analisis Regresi Sederhana

Metode ini digunakan untuk mengukur secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program SPSS 29, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dinyatakan dalam bentuk fungsi (Priyanto. 2012:145) dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana di bawah ini.

$$Y = a + bX$$

Dimana: Y = Kepuasan Pasien

X = Kualitas Pelayanan

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kepuasan Pasien

Penulis menggunakan program SPSS versi 29 *for windows* agar hasil yang ingin dicapai akurat.

## 2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pada pengujian ini dihitung besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang merupakan koefisien yang menunjukkan besarnya presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% (Ghozali, 2009: 15).

Menurut Chin (1998), nilai R-Square mempunyai tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat . dengan interpretasi koefisiennya adalah:

- a. Bila  $0,67 < r < 0,100$  hubungan yang kuat
- b. Bila  $0,33 < r < 0,67$  hubungan yang moderat
- c. Bila  $0,0 < r < 0,33$  hubungan yang lemah

## 3). Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi baik/signifikan atau tidak baik/tidak signifikan (dalam arti variable X berpengaruh terhadap variabel Y). Untuk mengetahui hal tersebut maka akan diuji menggunakan Uji T.

### a. Uji T (Parsial)

*Uji T* dimaksudkan sebagai model analisis statistika deskriptif untuk menguji ada-tidaknya pengaruh antara variabel penelitian sekaligus uji hipotesis (Danandjaja, 2012). Jadi Uji T digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (X) dengan Variabel dependen (Y). Uji T juga merupakan pengujian kelanjutan analisis regresi linear sebelumnya untuk menguji hipotesis. Agar suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh, maka dilakukan

pembandingan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi uji dua arah  $\alpha = 5\%$  (0,05). Adapun kriteria pengujian sebagaiberikut:

- a. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Yang artinya tidak ada pengaruh yang positif antara variabel X dengan Variabel Y.
- b. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang artinya ada pengaruh yang positif antara variabel X dengan Variabel Y.