

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif, valid dan *reliable*, dengan tujuan dapat dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami dan memecahkan masalah.

Menurut Sarwono penelitian merupakan sarana bagi peneliti untuk mengkomunikasikan pemikirannya mengenai masalah yang akan diteliti dan berfungsi untuk meyakinkan pembaca atau penilai bahwa pemikiran peneliti layak untuk dilaksanakan dan setidaknya akan memberikan manfaat yang terkait dengan disiplin ilmu yang bersangkutan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau kuantitas Taniredja dan Mustafidah (2014: 62). Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Kemudian mengangkat permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi, maupun variabel tersebut (Bungin, 2006). Penelitian ini menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Dipusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin.

#### B. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang

menjadi pusat penelitian ilmu sosial. Melalui konsep kemudian peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan suatu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya (Singarimbun, 1995:33).

Adapun definisi konsep pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas adalah suatu ukuran dari suatu produk, jasa dan pelayanan yang berpengaruh sangat penting untuk memuaskan kebutuhan seseorang yang memiliki harapan yang lebih.
2. Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik publik atau swasta dalam pemberian pelayanan (melayani) dalam keperluan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
3. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.
4. Pusat Kesehatan Masyarakat adalah suatu unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokus pada Pusat Kesehatan Masyarakat Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin.
5. Kabupaten Banyuasin, tepatnya di Kecamatan Banyuasin III adalah tempat pusat penelitian untuk menjadi objek penelitian terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin.

### C. Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Effendi (1995:46) “ Definisi Operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel” penelitian ini terdapat satu variabel, yaitu kualitas pelayanan.

Definisi Operasional dan Variabel penelitian Kualitas Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan masyarakat pengguna layanan dengan persepsi masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh Pihak Puskesmas Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin.

**Tabel 8 . Definisi Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan
Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan Petugas Yang Professional.	1
		2. Ruang Tunggu (memiliki AC, CCTV, WIFI dan Finger Print)	2
		3. Kemudahan dalam proses pelayanan. (Akses Jalan Menuju Puskesmas)	3
		4. Fasilitas ruangan lengkap (Sarana prasarana di setiap 5 jenis pelayanan yang diambil)	4
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman kerja petugas/pegawai.	5
		2. keahlian petugas/pegawai dalam menggunakan alat bantuan teknologi yang telah disediakan.	6
		3. Ketepatan waktu dalam melayani pasien	

			7
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1. Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. 2. Masyarakat Dapat Menerima Pelayanan Dengan Cepat.	8 9
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Memberikan jaminan kenyamanan masyarakat 2. Pemahaman petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat 3. Memberikan rasa aman kepada masyarakat	10 11 12
	<i>Empathy</i> (empati)	1. Petugas mendahulukan kepentingan pasien/ masyarakat 2. Memahami kebutuhan pasien/ masyarakat	13 14

Sumber: Diolah Peneliti berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry

#### D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Dalam pengumpulan data yang digunakan terdapat dua macam sumber data yaitu:

##### 1. Data Primer

Menurut Sugiono (2012:225) data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer ini adalah melalui hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan daftar pernyataan sebagai instrumen penelitian. Data primer dalam penelitian ini berupa persepsi dari para responden atas berbagai pertanyaan yang telah disediakan dalam kuesioner yang dibagikan.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiono (2012:225) sumber data sekunder merupakan sumber data dari hasil olahan lebih lanjut dari data primer yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen, laporan, peraturan serta bacaan lain yang dapat dijadikan teori dalam menganalisis data yang berhubungan dengan penelitian.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kuantitatif dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Berdasarkan unit analisis tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang berobat di Puskesmas Talang Jaya Kabupaten Banyuasin.

### 2. Sampel

Menurut Ali 1985 (dalam Taniredja dan Mustafidah 2014:34) sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang akan diteliti dan dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dengan menggunakan teknik tertentu.

Adapun teknik sampel yang akan digunakan peneliti yaitu *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2015:124) mengemukakan bahwa "*Sampling Insidental*" adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".

Besar kecilnya sampel yang akan diambil dari populasi belum ada ketentuan yang mutlak. Namun untuk mendapatkan data yang valid maka peneliti menentukan jumlah sampel berdasarkan rumus perhitungan dari pendapat Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Nilai Kritis (batas penelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan populasi).

Jumlah sampel berdasarkan rumus diatas maka perhitungannya sebagai berikut:

N = 2065

E = Ditetapkan 0.1 yaitu penyimpangan dalam pemakaian sampel sebesar 10%

I = Bilangan Konstanta

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui besarnya jumlah sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2065}{1 + 2065 \cdot 0.1^2}$$

$$n = \frac{2065}{1 + 2065 \times 0.01}$$

$$n = \frac{2065}{1 + 20.65}$$

$$n = \frac{2065}{21.65}$$

$$n = 95,38$$

$$n = 95$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin dengan nilai kritis 10% adalah 95,38 yang dibulatkan menjadi 95. Jadi responden dalam penelitian ini adalah 95 responden.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Angket/ Kuesioner**

Angket/ Kueisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2013: 162). Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau kirim melalui pos atau internet.

### **2. Studi Literatur**

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data atau informasi yang jelas dan valid untuk melengkapi data dalam rangka analisis permasalahan yang akan diteliti. Studi literatur berfungsi sebagai pembanding ataupun memperkuat informasi yang berkaitan dengan masalah dan analisis penelitian. Studi lietarur meliputi penelahan buku-buku, jurnal, majalah, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan penelitian.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrument

#### a) Uji Validitas

Kuesioner dikatakan valid jika butir-butir pertanyaan didalamnya mampu mengungkapkan sesuatu yang benar-benar di ukur kuesioner tersebut. Artinya kuesioner itu mampu mengungkapkan perbedaan objek atas karakteristik yang di ukur (Sugiyono, 2015: 177). Untuk pengujian validaritas tiap butir dilakukan analisis tiap item, yaitu mengkorelasikan bobot tiap butir. Adapun kriteria penelitian, yaitu item pertanyaan-pertanyaan dianggap valid jika nilai validaritasnya lebih besar dari nilai korelasi table pada tingkat signifikan. Validitas instrument penelitian ini menggunakan korelasi penelitian terhadap total menggunakan SPSS Versi 21.

#### b) Uji Reliabilitas

Menurut Singarimbun (1995:40) “ Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat Reliabilitas menggunakan uji reliabilitas *Alpha Cronbach* . Pengukuran reliabilitas menggunakan korelasi penelitian terhadap total menggunakan SPSS Versi 21.

Menurut Sugiono (2014: 32-33) mengatakan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d 0.20 berarti kurang reliable
- 2) Nilai Alpha Cronbach 0.21 s.d 0.40 berarti agak reliable
- 3) Nilai Alpha Cronbach 0.41 s.d 0.60 berarti cukup reliable

- 4) Nilai Alpha Cronbach 0.61 s.d 0.80 berarti reliable
- 5) Nilai Alpha Cronbach 0.81 s.d 1 berarti sangat reliable

Hasil pengujian tersebut dilakukan untuk mengetahui bahwa instrument benar-benar dipercayai menjadi alat pengumpul data karena semua instrument sudah baik.

## 2. Teknik Analisis data (Menentukan Skor)

Menurut Sumadi Suryabrata (2013: 40) mengemukakan bahwa “ Teknik analisis data adalah proses setelah dari hasil pengumpulan data segera digarap oleh peneliti yang bertugas mengolah data. “ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin adalah deskriptif kuantitatif. Data tersebut dapat diuji dengan menentukan skor jawaban dalam kuesioner.

Skor jawaban dibagi dalam lima kategori dengan menggunakan skala likert yaitu:

- a. Skor 5 untuk kategori jawaban yang sangat baik atau sangat berkualitas
- b. Skor 4 untuk kategori jawaban baik atau berkualitas
- c. Skor 3 untuk kategori jawaban sedang atau netral berkualitas
- d. Skor 2 untuk kategori jawaban tidak baik atau tidak berkualitas
- e. Skor 1 untuk kategori jawaban sangat tidak baik atau sangat tidak berkualitas

Pengukuran tersebut menggunakan skala interval (range) (Sugiono, 2003:109).

Indikator-indikator diukur dengan menggunakan rumus:

$$I = \frac{Range}{\sum k}$$

Keterangan:

I : Panjang kelas interval

Range : Skor tertinggi- skor terendah

K : Banyak kelas yang ada

Sehingga:

Nilai tertinggi 5 maka  $5 \times 95 = 475$

Nilai terendah 1 maka  $1 \times 95 = 95$

$$\text{Skala Inveral} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Skala Inveral} = \frac{475 - 95}{5} = 76$$

Bobot skor 91- 167 = Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas

Bobot skor 168-244 = Tidak Baik/ Tidak Puas

Bobot skor 245-321 = Cukup Baik/ Cukup Puas

Bobot skor 323-398 = Baik/ Puas

Bobot skor 399-475 = Sangat Baik/ Sangat Puas