

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan aspek penelitian adalah UPT Puskesmas Babirik yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat RT. 003, Desa Babirik Hilir, Kecamatan Babirik, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Email : upt.pkmbabirik@gmail.com dengan kode pos 71454.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif. Dasar penelitian ini adalah survei, yaitu pembagian kuesioner pada responden yang berisi pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat berupa orang, benda, suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian (Ismiyanto dalam Roflin, dkk., 2021:5). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien yang pernah berobat di Puskesmas Babirik dalam 3 bulan terakhir yaitu Januari, Februari, dan Maret tahun 2026 yang berjumlah 2.852 orang.

Senada dengan hal tersebut, Agustianti, dkk (2022:68) menjelaskan bahwa populasi dapat didefinisikan sebagai seluruh anggota kelompok manusia, peristiwa, atau benda yang memiliki karakteristik atau satu set karakteristik yang sama, dan dapat bersifat finit maupun infinit tergantung pada tetap atau berubah-ubahnya jumlah individu di dalamnya.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin, yaitu teknik penentuan ukuran sampel dari suatu populasi yang telah diketahui jumlahnya dengan mempertimbangkan taraf kesalahan (presisi) yang masih dapat ditoleransi dalam penarikan sampel. Adapun sampel pada penelitian ini adalah jumlah kunjungan pada 3 bulan terakhir yaitu Januari, Februari, dan Maret tahun 2026 yang berjumlah 2.852 orang. Untuk mendapatkan sampel yang representatif, penentuan sampel penelitian dilakukan dengan rumus :

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Populasi

e : Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan

Pengambilan sampel yang masih diinginkan Nilai Presisi 10% (0.1)

diketahui :

n : Jumlah sampel

N : 2.852

e : Tingkat kesalahan 10% (0.1)

jadi,

$$n = \frac{2.852}{1 + (2.852 \times 0.1^2)} = 96,6$$

Dibulatkan menjadi 97 orang.

Maka berdasarkan perhitungan sampel yang didapat untuk penerima pelayanan di Puskesmas Babirik sebanyak 97 responden.

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah suatu atribut/nilai dari obyek/kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah serangkaian faktor yang dimanipulasi oleh si peneliti dan menghasilkan satu atau lebih hasil yang disebut sebagai variabel dependen. Sehingga dapat dikatakan pula bahwa variabel

dependen adalah variabel yang variasinya tidak bergantung pada variasi variabel lain dalam proyek percobaan/penelitian.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Maka bisa dilihat dalam indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2000) dalam Halim, dkk (2021:82-83) yaitu :

- 1) Reliabilitas (*reliability*) pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) untuk memberikan bantuan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau variabel independen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Oleh sebab itu, variabel terikat juga dikatakan sebagai variabel terpengaruh. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien pada Puskesmas Babirik Kabupaten

Hulu Sungai Utara yaitu kepuasan pasien menurut Tryhaji (2014:43) dalam Vanchapo & Magfiroh (2022:28) yaitu :

- 1) Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
- 2) Kesiediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
- 3) Puas akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
- 4) Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah dibuat. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	Indikator
1	2	3	4
1	Kualitas Pelayanan (X) menurut Tjiptono (2000) dalam Halim, dkk (2021:82-83)	Reliability	a. Pelayanan yang cepat b. Hasil pelayanan sesuai dengan keinginan/harapan
		Responsiveness	a. Keinginan untuk membantu pasien

			b. Tanggap dalam merespon keluhan dan memberikan pelayanan
		Assurance	a. Pengetahuan yang memadai b. Kemampuan menangani keluhan masyarakat c. Sikap ramah tamah dan sopan d. Dapat dipercaya untuk menangani pelayanan e. Bebas dari bahaya resiko dan keraguan
		Emphaty	a. Komunikasi yang baik b. Memberikan perhatian dengan baik c. Kamampuan memahami kebutuhan
		Tangibles	a. Kerapian arsip dan kebersihan gedung b. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan c. Karyawan berpenampilan rapi dan profesional

No	Variabel	Instrumen	Indikator
1	2	3	4
2	Kepuasan Pasien (Y) menurut Tryhaji (2014:43) dalam Vanchapo & Magfiroh (2022:28)	Kesesuaian Harapan	a. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
		Kesediaan merekomendasikan	a. Kebersediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain atau keluarga
		Kepuasan Pelayanan	a. Puas akan kualitas pelayanan yang di berikan
		Minat berkunjung kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali b. Berminat untuk kembali memakai jasa

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan cara :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kisi-kisi kuesioner mencakup dimensi kualitas pelayanan:

- a. *Tangibles*
- b. *Reliability*

- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

Kuesioner juga mencakup unsur dalam kepuasan masyarakat :

- a. Kesesuaian harapan
 - b. Kesiediaan merekomendasikan
 - c. Minat berkunjung kembali
2. Observasi (Pengamatan)

Teknik ini dilakukan dengan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada objek yang akan diteliti dan dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi dan akan mempermudah dalam pengambilan keputusan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, penyediaan dokumen untuk memperoleh pengetahuan, keterangan, serta bukti untuk kepentingan penelitian.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Dalam Sugiyono (2023:146) *skala likert* merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi. Skala Likert disebut juga metode perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk

mengetahui skala sikap objek tertentu. Melalui penyebaran angket yang berisikan beberapa pertanyaan atau pernyataan maka ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif. Berikut kriteria penilaian jawaban responden :

Tabel 3. 2

Kriteria Penilaian Jawaban Responden

Pernyataan	Simbol	Bobot Untuk Pernyataan
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Untuk mengetahui total skor variabel dalam persentase, maka digunakan rumus berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

N = Jumlah seluruh nilai

n = Nilai yang diperoleh

% = Persentase

Setelah persentase pervariabel diperoleh maka nilai tersebut dapat di kriteriakan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3. 3
Kriteria Penilaian Skor

No	Interval Persen	Kriteria
1.	84 % - 100 %	Sangat Setuju
2.	68 % - 84 %	Setuju
3.	52 % - 68 %	Kurang Setuju
4.	36 % - 52 %	Tidak Setuju
5.	≤ 36 %	Sangat Tidak Setuju

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan aplikasi SPSS Statistic 25 dan teknik Kolerasi Product Moment dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relatif terbebas dari bias atau ketidakaturan, akibat dari ketidakjelasan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner. Apakah ada konsistensi jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang).

Menurut Sürücü (2020) dalam Abdullah, dkk (2022:77) mengemukakan bahwa reliabilitas (keandalan) mengacu pada stabilitas alat ukur yang digunakan dan konsistensi dari waktu ke waktu, dengan kata lain reliabilitas adalah kemampuan alat ukur untuk memberikan hasil yang sama bila diterapkan pada waktu yang berbeda dan dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama (Sürücü, 2020 dalam Abdullah, dkk, 2022:78).

Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* (α), yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma h^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

J. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan untuk mengurai suatu masalah atau focus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*). Analisis data didefinisikan sebagai usaha mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau ciri-ciri dari data tersebut mudah untuk dimengerti dan berguna dalam rangka untuk memberikan jawaban yang berkaitan dengan kegiatan penelitian (Tarjo, 2019 : 103).

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinearitas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan juga nilai *Tolerance*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas adalah $VIF < 10,00$ dan nilai *Tolerance* $> 0,10$ (Ghozali, 2021:157).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan yang lain (Ghozali, 2021:178). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pada penelitian ini, untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik Scatterplot dimana jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak beraturan baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y artinya dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2021:162) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini digunakan *Uji Runs Test*. *Uji Runs Test* merupakan bagian dari pengujian non parametrik yang digunakan untuk menguji apakah antar residual terdapat korelasi yang tinggi atau tidak. Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka data tidak mengalami autokorelasi.

2. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana untuk menentukan persamaan regresi antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Rumus persamaan regresi linier sederhana satu predictor yaitu :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen yang diprediksikan (Variabel kepuasan pasien)

x = Variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (Variabel kualitas pelayanan)

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi kualitas pelayanan

b. Uji T

Uji T merupakan salah satu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel, baik variabel independen atau variabel dependen dengan kata lain mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan kriteria sebagai berikut:

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

H_0 : Tidak ada hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

c. Uji F

Kriteria yang dipakai dalam menguji hipotesis adalah Uji F yaitu:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat;
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara simultan variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat.

d. Koefisien Determinasi (r^2)

Mencari besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan rumus

$$\text{koefisien determinasi : } r^2 = \frac{b \{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)\}}{n \sum Y^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

r^2 = Koefisien determinasi

b = Koefisien regresi X dari persamaan regresi

n = Jumlah data

X = Skor variable X

Y = Skor variable Y