

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah merupakan satu-satunya Puskesmas yang ada di Wilayah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah, dengan Jarak dari ibu kota Kabupaten ± 50 Km. Lokasi UPTD Puskesmas Ampah berada di simpang tiga antara 3 kabupaten yaitu kabupaten Barito Selatan, kabupaten Barito Utara dan kabupaten Barito Timur.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (*verifikasi*) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang dimanfaatkan dalam studi merupakan sekelompok objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis guna mendapatkan kesimpulan yang relevan. Sesuai dengan pendapat Babin, Carr, Griffin (2019:167).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Ampah. Dari tiga bulan terakhir jumlah total kunjungan pasien ke Puskesmas Ampah mencapai 2.400 kunjungan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Ampah, pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

d = Tingkat kepercayaan/ketetapan yang diinginkan (0,10)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(d)^2} \\ &= \frac{2.400}{1 + 2.400(0,10)^2} \\ &= \frac{2.400}{1 + 2.400(0,01)} \\ &= \frac{2.400}{1 + 24} \\ &= \frac{2.400}{25} = 96 \end{aligned}$$

Jadi, besar sampel yang ingin diteliti adalah sebesar 96 jiwa.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Definisi Operasional Variabel X

Teori Penerapan E-Government dari hasil riset yang dilakukan oleh Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016:11-12), ada tiga elemen sukses yang dapat mempengaruhi dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Elemen-elemen tersebut adalah:

(variabel X)

a. Support.

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-government. Tanpa adanya unsur “political will” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down”, maka jelas dukungan implementasi program e-government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- 1) Disepakatinya kerangka e-government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tatanan pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-government (seperti adanya Undang Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor e-Envoy – sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerjasama dengan swasta, dan lain sebagainya).
- 4) Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b. Capacity.

Yang dimaksud dengan Element Capacity adalah unsur keberdayaan atau kemampuan dari pemerintah dalam menerapkan e-government menjadi kenyataan. Hal yang harus dimiliki oleh pemerintah terkait elemen ini adalah:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e government.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. Value.

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-government.

2. Definisi Operasional Variabel Y

Teori Kualitas Pelayanan dari Tjiptono (Dr. Methiana Indrasari 2019: 65-66). Ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: (Variabel Y)

a. Keandalan (*Reability*).

Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*).

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

c. Jaminan (*Asurance*).

Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.

d. Empati (*Emphaty*).

Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan atas kebutuhan individual para pemahaman pelanggan.

e. Bukti fisik (*Tangible*).

Bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

F. Instrumen Penelitian

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

variabel	Sub variabel	Indikator
Penerapan e-government menurut indrajit, 2016 (Variabel X).	Support	1. Sosialisasi e-government 2. Alokasi Sumber daya 3. Infrastruktur 4. Superstruktur
	Capacity	1. Sumber daya finansial 2. Infrastruktur teknologi informasi 3. Kompetensi SDM 4. Keahlian SDM
	Value	1. Keuntungan 2. Manfaat
Kualitas Pelayanan dari Tjiptono (2019: 65-66) dalam buku pemasaran dan kepuasan Pelanggan (Variabel Y).	Keandalan	1. Pelayanan akurat 2. Pelayanan memuaskan 3. Pelayanan segera
	Daya tanggap	1. Keinginan membantu 2. Tanggap
	Jaminan	1. Pengetahuan kompetensi 2. Kesopanan 3. Dapat dipercaya 4. Bebas dari bahaya 5. Resiko atau keraguan
	Empati	1. Kemudahan 2. Komunikasi 3. Perhatian
	Bukti fisik	1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. Pegawai 4. Sarana komunikasi

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan.
2. Kuesioner (Angket) Kuesioner ialah pengumpulan data memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini kemudian disebarkan kepada Pasien UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Agar pasien dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataannya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan.
3. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala Likert untuk menilai jawaban

kuesioner. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban (SS, S, KS, TS, dan STS), akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Alternatif Jawaban

NO	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk mengetahui atau menentukan kategori jawaban responden dari masing-masing variabel apakah tergolong tinggi, sedang atau rendah maka terlebih dahulu ditentukan skala interval dengan cara sebagai berikut: skor tertinggi - skor terendah banyaknya bilangan. Maka diperoleh $n = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$ sehingga dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variabel yaitu:

1. Skor untuk kategori sangat tinggi = 4,21 - 5,00
2. Skor untuk kategori tinggi = 3,41 - 4,20
3. Skor untuk kategori sedang = 2,61 - 3,40
4. Skor untuk kategori rendah = 1,81 - 2,60
5. Skor untuk kategori sangat rendah = 1,00 - 1,80

Untuk menentukan jawaban responden tersebut tergolong sangat tinggi, sedang, rendah, sangat rendah maka dari jumlah skor dari variabel akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan. Dari hasil pembagian tersebut, maka akan dapat diketahui jawaban responden termasuk kedalam kategori yang sama.

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah pendekatan Partial Least Square (PLS) untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Partial Least Square (PLS) merupakan bagian dari pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) yang mengalami pergeseran dari yang berbasis kovarian menjadi berbasis varian. Structural Equation Modeling (SEM) sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk menutupi kelemahan yang terdapat pada metode regresi.

Partial Least Square (PLS) merupakan pendekatan yang tidak mengansumsikan data arus dengan pengukuran skala tertentu dapat berupa nominal, ordinal, interval, rasio dan kategori (distribution free). Sehingga Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang powerfull. Dalam penggunaan Partial Least Square (PLS) sebagai teknik analisis data, pendekatan ini tidak mensyaratkan jumlah sampel minimum yang akan digunakan. Hal ini dikarenakan Partial Least Square (PLS) menggunakan metode bootstraping atau penggandaan secara acak yang mana asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Sehingga sampel penelitian kecil tetap dapat menggunakan Partial Least Square (PLS). Partial Least Square

digolongkan jenis non-parametrik oleh karena itu dalam permodelan PLS tidak diperlukan data dengan distribusi normal.

Analisis Partial Least Square (PLS) terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (measurement model) atau sering disebut outer model dan model structural (Structural model) atau sering disebut inner model. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan uji reabilitas, sedangkan model struktur digunakan untuk menguji kausalitas atau pengujian hipotesis dengan model prediksi. Kedua model pengujian dapat dilakukan secara langsung.

Estimasi parameter yang didapat dengan Partial Least Square (PLS) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (Partial Least Square) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan weight estimate.
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

J. Uji Model Pengukuran dan *Outer Model*

Analisis outer model atau model pengukuran menunjukkan bagaimana hubungan variabel laten dengan indikatornya. Analisis ini untuk memastikan bahwa ukuran (measurement) yang digunakan layak dijadikan pengukur atau valid dan reliabel. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (MultiTrait-MultiMethod) dengan menguji convergent validity dan discriminant validity. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (Ghozali & Latan, 2015).

1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Convergent validity adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruk. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Selain melihat nilai outer loading atau loading factor untuk mengevaluasi convergent validity. Convergent validity juga dapat dievaluasi dengan mempertimbangkan pembebanan luar indikator dan rata-rata varians yang diestraksi (AVE). Model dikatakan mempunyai convergent validity yang cukup baik, jika nilai AVE (square of Average Variance Extracted) lebih dari 0,50.

Hal ini menunjukkan bahwa secara rata-rata konstruk menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikatornya:

b. *Discriminant Validity*

Discriminant validity merupakan model pengukuran dengan indikator reflektif yang dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

Metode lain yang digunakan untuk menilai discriminant validity adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE (square of Average Variance Extracted). Model dikatakan mempunyai discriminant validity yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya atau yang biasa dikenal dengan kriteria Fornell Locker.

2. Uji Reliability

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Pengujian dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua metode yaitu composite reliability

dan cronbach alpha. Dalam pengukuran tersebut jika nilai yang dicapai adalah besar dari 0,70 maka konstruk tersebut dapat dikatakan reliable.

K. Uji Model Struktural atau *Inner Model*

Model struktural (*inner model*) digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten, model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substantive theory. Uji model struktural dapat dievaluasi dengan menggunakan :

1. R-square

R-square pada konstruk endogen (variabel dependen), perubahan nilai pada R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel eksogen (independen) tertentu terhadap variabel endogen (dependen).

Dimana penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

2. *Estimate for path coefficient*

Uji ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk melihat signifikansi pengaruh antar konstruk dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T-statistik.

3. Model Fit

Uji model fit digunakan untuk mengukur kecocokan model. Pengujian kesesuaian atau kecocokan model sangat penting untuk melihat seberapa cocok model yang dibangun untuk digunakan dalam penelitian. Pengujian model fit biasanya melihat pada *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). SRMR menilai rata-rata perbedaan antara korelasi yang diamati dan diharapkan. Selain itu juga dapat melihat nilai Normed Fit Index (NFI).

4. Q-square

Predectiom relevance (Q square) atau yang lebih dikenal dengan *Stone- Geisser*. Nilai Q-square digunakan untuk melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan model dan estimasi parameternya. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (>0) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (<0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

L. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai T-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 2,628. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 2,628$. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$.