

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang, yang beralamat di Jl. Suka Ramai Rt 03, Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71453.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti perlu menentukan jenis penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang pada dasarnya memakai pendekatan deduktif – induktif. Pendekatan ini dimulai dari kerangka teori, pandangan para ahli, maupun pengalaman peneliti, kemudian dijadikan dasar untuk merumuskan permasalahan dan mencari solusinya, yang selanjutnya diverifikasi atau diuji melalui data empiris yang dikumpulkan di lapangan.

Dalam penelitian ini, survei dilakukan secara periodik dengan pendekatan kuantitatif menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur. Skala Likert merupakan skala psikometrik yang banyak dipakai dalam kuesioner atau angket, dan merupakan salah satu skala yang paling umum dalam penelitian

survei. Skala ini diperkenalkan oleh Rensis Likert dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, maupun persepsi individu atau kelompok terhadap layanan publik tertentu. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat kesetujuan mereka terhadap pernyataan yang diajukan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia.

Secara umum, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis data secara kuantitatif/statistik, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif yang mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Menurut Soesana dkk. (2023: 17), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berupa angka yang dianalisis dengan teknik statistik untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Penelitian kuantitatif memiliki beberapa jenis, di antaranya penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi atau fenomena secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dengan menggunakan statistik deskriptif (Soesana dkk., 2023: 18).

Penelitian ini menggunakan pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada

responden. Data yang terkumpul dalam bentuk numerik kemudian diolah dan dihitung berdasarkan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang berlaku, sehingga menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif karena bertujuan untuk mengukur dan menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk angka yang kemudian diinterpretasikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai tingkat kepuasan masyarakat.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022 : 130).

Adapun Populasi yang dijadikan subjek penelitian mencakup seluruh Pasien atau pengguna layanan yang terdaftar dalam buku kunjungan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang memenuhi kriteria penelitian dan yang berada dalam area Puskesmas pada saat penelitian berlangsung yaitu berjumlah 7657 pengunjung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan sebagai objek penelitian untuk mewakili serta menggambarkan populasi secara optimal. Menurut Sinambela (2023:160),

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Teknik ini bertujuan mengurangi bias dalam pemilihan responden serta menghasilkan sampel yang representatif tanpa memperhatikan strata populasi.

Proses penentuan sampel meliputi beberapa tahap, yaitu identifikasi populasi target, penentuan kerangka sampel, metode pemilihan sampel, prosedur pemilihan unit, penentuan ukuran sampel, dan pelaksanaan penelitian (Lasiyono dan Sulistiyawan, 2022:111).

Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti peneliti menggunakan rumus Slovin, dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = persen kelonggaran tidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir atau di inginkan 10%

Maka Jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{7657}{1+7657(10\%)^2}$$

$$n = \frac{7657}{1+7657 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{7657}{77,57}$$

$$n = 98,71$$

Berdasarkan rumus slovin di atas dapat di tentukan jumlah sampel sebanyak 98,71 orang responden. Dalam hal ini, sampel dibulatkan menjadi 100 orang responden sesuai Peraturan PERMEN PAN Nomor 14 tahun 2017. Bahwa untuk survei kepuasan masyarakat syarat sampel minimal berjumlah 100 orang.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk bagi peneliti agar dapat menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti. Menurut Siyoto dan Sodik (Rifkhan, 2023:10) definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dalam penelitian. Sejalan dengan itu, Utama (Rifkhan, 2023:10) menyatakan bahwa definisi operasional merupakan pemberian makna terhadap variabel dengan menetapkan kegiatan atau langkah-langkah operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Menurut Cooper dan Schindler (Rifkhan, 2023:10) menjelaskan bahwa definisi operasional adalah penjabaran variabel ke dalam kriteria khusus yang dapat diuji dan diukur secara empiris. Hasan (Rifkhan, 2023:10) juga menyebutkan bahwa definisi operasional menjadikan variabel penelitian bersifat operasional sehingga dapat diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, definisi operasional membantu peneliti dalam menentukan indikator, alat ukur, serta cara pengumpulan data yang tepat.

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pengukuran variabel tersebut menggunakan 9 indikator yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai instrumen pengukuran bagi responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diajukan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sub Indikator
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas danau panggang berdasarkan persepsi pengguna layanan yang diukur	1. Persyaratan;	a. Kejelasan persyaratan pelayanan b. Kemudahan memenuhi persyaratan
		2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	a. Kejelasan alur pelayanan b. Keteraturan sistem antrean c. Kemudahan prosedur pelayanan
		3. Waktu Penyelesaian;	a. Lama waktu menunggu

	melalui 9 unsur pelayanan sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.		b. Kecepatan petugas c. Ketepatan waktu
		4. Biaya/tarif;	a. Kewajaran biaya pelayanan b. Keterbukaan informasi biaya
		5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;	a. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan b. Kualitas hasil pelayanan
		6. Kompetensi Pelaksana;	a. Kemampuan petugas b. Keterampilan petugas
		7. Perilaku Pelaksana;	a. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan b. Keadilan dalam pelayanan c. Kepedulian petugas
		8. Penanganan pengaduan,	a. Ketersedian sarana pengaduan

		Saran dan Masukan;	b. Kemudahan menyampaikan keluhan c. Tindak lanjut terhadap pengaduan
		9. Sarana dan Prasarana.	a. Ketersediaan lahan parkir b. Kerapian penataan parkir c. Peran petugas parkir d. Pengaturan parkir e. Kapasitas ruang tunggu f. Ketersediaan tempat duduk g. Kenyamanan ruang tunggu

F. Instrumen Penelitian

Aditya Wardhana (2023:157) mengatakan Instrumen penelitian merupakan alat yang amat penting dan strategi kedudukannya didalam keseluruhan kegiatan penelitian. Dengan instrument akan diperoleh data yang merupakan bahan penting untuk menjawab permasalahan, mencari sesuatu yang akan di gunakan untuk mencapai tujuan, dan untuk membuktikan hipotesis. Menurut Sigiyono (2022: 293) menjelaskan bahwa “Dalam penelitian Kuntitatif instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dan harus

memenuhi syarat validitas serta reliabilitas agar data yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya”.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah Kuesioner (angket) karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner yang tertutup karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data. Berikut ini akan diuraikan pengumpulann data sebagai berikut:

1. Data primer, adalah pegumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Data primer tersebut dilakukan dengan instrument sebagai berikut.

- a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

- b. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian serta mencatatnya ke dalam catatan peneliti (field-note).

2. Data Sekunder, adalah data yang di peroleh dari sumber data kedua atau data yang peneliti butuhkan yang tersedia dan diperoleh di lembaga pemerintah, organisasi, dan lembaga-lembaga lainnya melalui studi pustaka yang terdiri dari:

a. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan menelaah kebijakan yang berupa UU, PP, Kepres, Perda, serta catatan tertulis, arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang ada pada instansi terkait.

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:152), skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert disebut juga teknik perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap objek tertentu.

Melalui penyebaran angket yang memuat sejumlah pertanyaan, setiap jawaban responden diberi nilai atau skor tertentu sehingga dapat diolah menjadi data yang bersifat kuantitatif dalam bentuk angka atau skor tertentu untuk kemudian dianalisis secara statistik guna memperoleh gambaran, pola, serta kesimpulan dari variabel yang diteliti.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

1. Uji Validitas

Dalam analisis data, uji validitas sangat diperlukan. Uji validitas instrument dilakukan guna menguji bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang

diteliti. Valid berarti instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga data dapat dengan mudah dianalisis. Untuk mengukur sah atau tidaknya pernyataan kuesioner pada penelitian ini maka digunakanlah uji validitas. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh pernyataan kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi person dengan tingkat signifikan 5% . Butir instrument dikatakan valid jika di peroleh r hitung $>$ r tabel layak untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen, sehingga instrumen tersebut benar-benar mampu merepresentasikan konsep atau variabel yang diteliti dan hasil pengukurannya dapat dipercaya sebagai gambaran yang sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan untuk mengukur yang menunjukkan seberapa tingginya suatu instrumen yang dapat dipercaya atau yang dapat diandalkan, artinya bahwa reliabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur, sehingga apabila instrumen tersebut digunakan secara berulang pada kondisi yang relatif sama maka akan menghasilkan data yang relatif sama pula, dan dengan demikian dapat menjamin kestabilan hasil pengukuran dalam penelitian.

Uji reabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kestabilan dan konsistensi instrumen dalam mengukur konsep, instrumen yang digunakan adalah Cronbarch Alpha dengan kriteria jika nilai Cronbarch Alpha bernilai $\geq 0,6$ maka variabel dikatakan reliable.

J. Teknik Analisis Data

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara pelayanan publik yaitu dengan skala likert.

Menurut Sugiyono (2022:152) Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai sebuah fenomena sosial. Terdapat 9 unsur yang dikaji dalam perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual dengan cara :

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan

data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

