

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan pada Puskesmas Jurangmangu Tangerang Selatan yang beralamatkan di Jl. Raya Jurangmangu Timur, Kelurahan Jurangmangu, Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Dan di laksanakan pada bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Januari 2023 dengan jadwal kegiatan yang pertama dilakukan yaitu studi kepustakaan dan penyusunan proposal penelitian, persetujuan proposal penelitian, revisi proposal penelitian, selanjutnya dilakukan pembuatan kuesioner, penelitian lapangan dan penyebaran kuesioner serta analisis dan pengolahan data, penyusunan laporan hasil penelitian dan yang terakhir persiapan hasil penelitian skripsi.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Untuk dapat memecahkan masalah penelitian, diperlukan suatu metode yang tepat sesuai dengan tujuan penelitian. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode kuantitatif, data kuantitatif merupakan nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden. Dalam penelitian ini yaitu pasien di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan terhadap pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif karena menghubungkan antar variable dan menguji hipotesis sesuai dengan judul penelitian yaitu pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.

3.3 Operasional dan Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:63) Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun penjelasan dari masing-masing variabel sebagai berikut:

- Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel bebas X merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen).

Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini yaitu:

X = Kinerja Pegawai

- Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Variabel terikat Y merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini yaitu:

Y = Kepuasan masyarakat

Tabel 3. 1 Operasional dan Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Kinerja Pegawai (X)	Kualitas Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Kebutuhan pasien • Kesesuaian SOP • Ketepatan Informasi • Keadilan pelayanan
		Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan keluhan pasien • Konsultasi pasien • Penggunaan bahasa, sikap yang baik • Memberikan kejelasan dan pengarahan kebutuhan pasien
		Kecepatan	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan pelayanan • Pemberian informasi prosedur pelayanan sesuai standar mutu • Bantuan teknologi yang digunakan • Respon cepat dan tepat dalam pelayanan
	<i>Sumber: T.R. Michel (1978)</i>	Kemampuan	<ul style="list-style-type: none"> • Pekerjaan tidak berbelit-belit • Pelayanan yang baik • Kemampuan dokter • Keterampilan pegawai

		Penyelesaian Masalah	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas medis yang berpengalaman • Tanggap atas pengaduan pasien • Kesiediaan mendengar keluhan pasien.
2.	Kepuasan masyarakat (Y)	Keberadaan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan menghubungi petugas • Kejelasan jadwal petugas • Kemudahan prosedur • Keamanan yang diberikan
		Ketanggapan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Akomodir kebutuhan pasien • Kepekaan terhadap kesulitan pasien • Petugas bertindak secara cepat, tepat dan sesuai prosedur • Respon baik atas complain pasien
		Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan tepat waktu • Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan • Ketepatan waktu menangani pasien gawat darurat • Tepat waktu menyelesaikan seluruh proses pelayanan
		Profesionalisme Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Meberikan pelayanan yang baik • Tenaga medis yang kompeten • Tanggung jawab petugas • Menerima kritik dan saran
	<i>Sumber: J. Supranto, M.A (1997)</i>		

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Secara umum populasi merupakan jumlah secara keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang telah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, dapat berupa sekelompok orang, institusi, objek ataupun kejadian. Menurut Nursalam (2003) populasi merupakan keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan dalam sehari berjumlah rata-rata 78 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Arikunto (2019:109) Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang akan di teliti. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Nonprobability Sampling dengan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018:138).

Penentuan besarnya jumlah sampel yaitu menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018:85), teknik sampling jenuh adalah penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan kata lain sampling jenuh bisa disebut dengan sensus, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian ini adalah 78 orang yang akan dijadikan sampel.

3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat langsung dari lokasi penelitian, sumber data ini adalah responden (masyarakat sebagai pasien yang berkunjung ke Puskesmas Jurangmangu) yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik:

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan di ukur dan yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2017:142). Dengan kata lain kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan yang akan di ajukan kepada responden secara tertulis. Kuesioner yang disebarkan kepada pasien di Puskesmas Jurangmangu diharapkan dapat memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian kuesioner akan disediakan jawaban yang mengacu pada skala likers yaitu:
 - Sangat Tidak Setuju (Bobot 1)
 - Tidak Setuju (Bobot 2)
 - Ragu-Ragu (Bobot 3)
 - Setuju (Bobot 4)
 - Sangat Setuju (Bobot 5)

Dengan menggunakan penilaian interpretasi skala likers sebagai berikut ini:

Tabel 3. 2 Interpretasi Skala Likers

No	Nilai	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81- 2,60	Tidak Baik
3	2,61 – 3,40	Cukup Baik
4	3,41 - 4,20	Baik
5	4,21 – 5,00	Sangat Baik

2. Kepustakaan dilakukan melalui studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji, serta menelaah literatur dari buku-buku jurnal, perundang-undang, penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan lain sebagainya.
3. Observasi dilakukan dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data mengenai bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai yang telah diberikan oleh pegawai Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:112) uji validitas merupakan instrument yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya di ukur. Data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yang valid. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini akan menggunakan analisis korelasi item. Dalam uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid, namun jika

$r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid. Dalam uji validitas ini peneliti akan menggunakan bantuan software SPSS.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu uji yang menunjukkan alat ukur atau pernyataan dalam angket dikategorikan reliable (andal), jika alat ukur yang digunakan dapat mengukur secara konsisten atau stabil meskipun pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini akan menggunakan software SPSS untuk uji reliabilitas pada penelitian ini.

Instrument dapat dikatakan reliabel jika memiliki tingkat koefisien reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Kriteria reliabilitas suatu penelitian sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Interval Koefisien Reliabilitas

Interval Koefisien Reliabilitas	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Reliabel
0,600 – 0,800	Reliabel
0,400 – 0,600	Cukup Reliabel
0,200 – 0,400	Kurang Reliabel

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif untuk menganalisis data yang kemudian dapat menggambarkan atau mendeskripsikann data kuesioner yang telah di peroleh dari jawaban atas pernyataan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk penelitian ini digunakan teknik analisis statistic deskriptif yang berupa table, modus, mean, median (rata-rata). Pada perhitugan penyebaran data dilakukan dengan membuat perhitugan rata-rata dan standar deviasi serta perhitugan presentase.

Rumus dari perhitugan presentase untuk memperoleh data hasil kuesioner dari masing-masing variasi digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } \% = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan :

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Presentase

Dari data yang sudah diperoleh presentasinya kemudian dijelaskan dengan kalimat yang digolongkan dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 4 Tafsiran Kuantitatif

Presentase Jawaban	Tafsiran Kuantitatif
75 % - 100 %	Sangat Baik
50 % - 74 %	Baik
25 % - 49 %	Cukup Baik
0 % - 24 %	Tidak Baik

3.7.2 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi Linear sederhana dimana metode pendekatan untuk permodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier dimana perubahan pada variabel X akan di ikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap.

Model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b (x)$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kinerja pegawai)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

x = Variabel independen (kepuasan masyarakat)

Persamaan regresi didapatkan dengan cara menghitung nilai-nilai a dan b dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

keterangan:

- X = Kinerja Pegawai
 Y = Kepuasan Masyarakat
 a = Konstanta
 b = Koefisien regresi
 n = Banyaknya responden

3.7.3 Uji Parsial (Uji T)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara parsial terhadap variabel dependen berdasarkan nilai signifikansi 0,05 dan Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan degree of freedom (df) untuk menguji pengaruh $df = n - 2$, jika signifikansi kurang 0,05 maka H_0 diterima. Dalam penelitian ini akan menguji variabel kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

3.7.4 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variable bebas secara bersama-sama terhadap variable terikat. Tingkatan yang digunakan sebesar 0,5 atau 5%, jika nilai signifikan $F > 0,005$ maka variable independent secara simultan mempengaruhi variable dependen ataypun sebaliknya (Ghozali, 2016).

3.7.5 Uji Signifikansi Koefisien Determinan (R^2)

Pada model Analisi regresi Linear sederhana, akan diliat besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat besarnya koefisien determinasi R^2 . Rumus koefisien determinan yaitu:

$$KD = r_{hitung}^2 \times 100\%$$