

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat. Pelayanan kesehatan di tingkat Kecamatan beragam, maka peneliti hanya memfokuskan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang karena pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang adalah pelayanan kesehatan yang banyak digunakan oleh masyarakat setempat. Maka penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang di dasarkan pada data kuantitatif. Menurut Nawawi (2006:63) mengatakan:

“Penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain)berdasarkan pada data-data yang nampak sebagaimana adanya yang tidak terbatas, pada pengumpulan data dan penyusunan data,tetapi melihat analisis dan dengan arti data itu”.

Sementara penelitian deskriptif menurut Nazir (1998:63) bahwa:

“penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, obyek, serta kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian adalah untuk membuat deskripsi,gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta, sifatserta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan definisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu kata atau kelompok kata. Pemaknaan dari konsep yang digunakan sehingga mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan. Adapun definisi konseptual pada penelitian ini adalah:

1. Konsep Efektivitas

Peneliti meninjau efektivitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang dengan ditinjau dari indikator-indikator konsep efektivitas Steers (1984), yang meliputi kualitas, produktivitas, semangat kerja dan keluwesan adaptasi.

2. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau pisang dilihat dari jenis-jenis pelayanan pengobatan yaitu poli umum dan poli kesehatan ibu dan anak.

C. Definisi Oprasional

Nazir (1998:152) menyatakan bahwa definisi oprasional adalah “suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengandengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu oprasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut”. Definisi oprasional digunakan sebagai petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Oleh karena itu dengan membaca definisi oprasional dalam suatu penelitian maka akan mengetahui indikator-indikator variabel tersebut.

Penelitian ini akan melihat efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang dengan menggunakan indikator efektivitas Steers (1984) sebagai tolak ukur, meliputi:

Tabel 2. Operasional Variabel Teori Richard Steers dalam mengukur Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pulau Pisang.

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Teori Efektivitas Richard Steers dalam mengukur Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang	Kualitas	1. Kedisiplinan Pegawai - Pegawai mampu menunjukkan konsistensi waktu kerja - Pegawai selalu ada di tempat saat dibutuhkan pasien	1. Bagaimana konsistensi waktu kerja pegawai Puskesmas Pulau Pisang dalam memberikan pelayanan ? 2. Pegawai selalu ada di tempat saat anda membutuhkan?
		2. Kecepatan Pelayanan - Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat - Ketanggapan pegawai dalam melayani pasien	1. Pegawai mampu memeberikan pelayanan dengan cepat? 2. Bagaimana pendapat anda tentang ketanggapan pegawai dalam melayani pasien?
	Produktivitas	1. Pegawai selalu teliti dan seksama memeriksa setiap keluhan dari pasien 2. Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik 3. Pegawai memberikan pelayanan yang adil 4. Pegawai mampu memenuhi kebutuhan pasien	1. Apakah pegawai Puskesmas Pulau Pisang teliti dan seksama memeriksa keluhan anda? 2. Apakah pegawai mampu berkomunikasi dengan sopan dan ramah saat melayani anda? 3. Apakah pegawai mampu memberikan pelayanan yang adil dalam melayani anda? 4. Apakah pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan?

1	2	3	4
	Semangat Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai memiliki semangat kerja antar pegawai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan 2. Pegawai memiliki semangat kerja terhadap pasien dalam memberikan pelayanan 3. Pegawai memiliki semangat kerja melaksanakan tugasnya 4. Pegawai memiliki semangat kerja dalam menyelesaikan tugasnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat anda tentang semangat kerja antar pegawai yang dimiliki oleh pegawai Puskesmas Pulau Pisang 2. Apakah pegawai memiliki semangat kerja dalam melayani anda? 3. Apakah pegawai memiliki semangat kerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya di lapangan 4. Apakah pegawai memiliki semangat kerja yang baik dalam menyelesaikan tugasnya?
	Keluwesannya Adaptasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 2. Pegawai mampu memberikan kemudahan dalam proses prosedur pemberian pelayanan 3. Kualitas peralatan dan perlengkapan Puskesmas yang memadai 4. Kepastian jadwal pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat anda tentang keahlian yang dimiliki pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yang diberikan ? 2. Pegawai mampu memberikan kemudahan dalam proses prosedur pelayanan? 3. Apakah kualitas peralatan dan perlengkapan Puskesmas yang disediakan pegawai baik? 4. Pegawai mampu memberikan kepastian jadwal pelayanan kepada pasien?

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat Provinsi Lampung.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Arikunto (2012:108) “ populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. Menurut Prasetyo dan Jannah (2010:119), “populasi adalah keseluruhan dari obyek yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian”. Jadi yang dimaksud populasi adalah keseluruhan dari obyek peneliti baik berupa manusia ataupun lainnya yang menjadi sumber data daam penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Pulau Pisang. Patokan populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat pada Januari 2015 berdasarkan data yang bersumber dari pra riset peneliti.

Tabel 3. Pasien yang berobat di bulan Januari 2015

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	98 jiwa
2	Perempuan	140 jiwa
Total		238 jiwa

2. Sampel

Sugiyono (2010:91) menyatakan sampel adalah bagian atau wakil dari yang diteliti. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 238 jiwa dari pasien yang berobat ke Puskesmas Pulau Pisang terhitung di bulan Januari 2015, maka akan dilakukan penarikan sampel dari populasi tersebut dengan rumus :

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

Sumber: Burhan (2004:105)

Keterangan:

n = jumlah sampel yang di cari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi (ditentukan dalam contoh ini besar 90% atau

a = 0,1

Jadi jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{238}{238 (0.01^2) + 1}$$

$$n = \frac{238}{238 (0,01) = 1}$$

$$n = \frac{238}{3,38}$$

$$n = 70,41$$

Perhitungan di atas dijelaskan bahwa populasi dari penelitian yang akan dilakukan di Puskesmas Pulau Pisang adalah 238 jiwa, kemudian dilakukan

penarikan sampel rumus di atas, maka hasil sampel yang akan di ambil untuk penelitian ini adalah 70 responden atau pasien.

Teknik sampling yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *incedental sampling*, yaitu teknik yang populasinya adalah individu-individu yang sukar ditemui dengan alasan sibuk, tidak mau di ganggu, tidak bersedia menjadi responden, atau alasan lainnya. Oleh karena itu siapa saja yang ditemui dan masuk dalam kategori populasi dapat di interview sebagai sampel atau responden. Peneliti akan mengambil sampel siapa saja yang datang berobat ke Puskesmas Pulau Pisang.

F. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah data hasil penelitian didapatkan melalui dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2005:28) data primer adalah data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh dari:

a. Hasil Observasi Visual, dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang

b. Hasil Wawancara, dilakukan pada responden yaitu:

Tujuan akhir yang ingin dicapai adalah memperoleh, menganalisa, menjelaskan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang.

2. Data Sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi yang diperoleh dari lembaga-lembaga pemerintah di Kecamatan Pulau Pisang.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mengumpulkan data dengan seakurat mungkin mengenai variabel yang akan dikaji, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Berupa daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden yang akan diteliti untuk diisi dengan memilih jawaban dari berbagai alternatif jawaban yang disediakan. Tipe pertanyaan dalam kuesioner yaitu pertanyaan tertutup. Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti tidak hanya memberikan kuesioner di Puskesmas Pulau Pisang saja, tetapi juga menyebarkan kuesioner di tujuh Pekon. 20 kuesioner di Pekon Pasar, 21 kuesioner di Pekon Labuhan, 14 kuesioner di Pekon Sukadana, 5 kuesioner di Pekon Sukamarga, 5 kuesioner di Pekon Lok, 5 kuesioner di Pekon Bandar Dalam.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan beberapa narasumber yang dianggap telah memenuhi syarat atau relevan dengan penelitian ini. Wawancara ini dilakukan secara tak berencana dan terbuka dimana narasumber atau responden diberikan kesempatan untuk menjawab pertanyaan secara bebas dengan harapan agar memperoleh kejelasan dari sumber-sumber data yang belum dipahami oleh peneliti, serta untuk memperoleh realita objek yang diteliti. Wawancara merupakan instrument kunci pada penelitian ini. Wawancara peneliti dilakukan dengan Kepala Puskesmas Pulau Pisang dan Kepala Bagian Kemasyarakatan di Kantor Camat Pulau Pisang.

Menurut Stewan dan Cash dalam Burhan (2001:64), wawancara adalah suatu proses komunikasi interaksional antara dua orang, setidaknya satu diantaranya memiliki tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, dan biasanya melibatkan pemberian dan menjawab pertanyaan. Wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan responden yang bersangkutan.

3. Observasi

Adapun data diperoleh melalui hasil observasi visual, yang dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang. Seperti pengamatan langsung pada saat ada proses pengobatan di Puskesmas Pulau Pisang.

4. Dokumentasi

Pengambilan data yang diperoleh berdasarkan informasi-informasi dan dokumen-dokumen yang digunakan untuk mendukung keterangan maupun fakta yang berhubungan dengan obyek penelitian. Seperti peneliti mengambil gambar saat proses pengobatan di Puskesmas Pulau Pisang .

H. Teknik Pengolahan Data

Menurut Sanapiah (2010:149) pada pengolahan data dilakukan proses memeriksa data (editing) yang terkumpul guna memastikan kesempurnaan pengisian dari setiap instrumen pengumpulan data. Setelah data - data hasil penelitian dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah berupa pengolahan data. Menurut Arikunto (2010:251) teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu :

1. Tahapan Editing

Editing yaitu teknik mengolah data dengan cara meneliti kembali data yang diperoleh. Tahapan editing yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, yakni menyajikan hasil wawancara dan dokumentasi yang disajikan dengan menggunakan kalimat yang baku dan mudah dimengerti. Seperti pada saat tahap editing data dari wawancara dengan beberapa informan, Kepala Puskesmas dan Pegawai Kantor Camat Pulau Pisang

2. Tahapan Interpretasi

Interprestasi adalah upaya untuk memperoleh arti dan makna lebih mendalam terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan.

a. Ceking Data

Pada langkah ini, peneliti memeriksa pengisian instrumen pengumpul data. Dicek apakah pengisiannya telah lengkap sesuai dengan petunjuk pengisian instrumen. Seperti dalam pemindahan skors jawaban kedalam tabel, dilakukan pengecekan berulang-ulang agar sesuai dengan petunjuk pengisian instrument.

b. Editing Data

Data yang telah dicek lengkap tidaknya, perlu diedit yaitu dibaca sekali lagi dan diperbaiki, bila ada jawaban item yang kurang jelas atau meragukan. Dalam tahap editing data, peneliti membaca kembali data yang dimasukan agar tidak terjadi salah pengetikan atau tidak sesuai dengan format penulisan karya ilmiah.

c. Koding Data.

Koding yaitu mengubah data menjadi kode-kode yang dapat dimanipulasi dengan prosedur analisis statistik tertentu. Oleh karena itu, pemberian kode pada jawaban-jawaban sangat penting untuk memudahkan proses analisis data. Kode data digunakan oleh peneliti untuk membedakan profesi atau jabatan informan, digunakan di sudut keusioner untuk memudahkan peneliti dalam memasukan data.

d. Tabulating Data.

Tabulating data ialah menyusun data dalam tabel-tabel yang mudah dibaca dan tabel tersebut disiapkan untuk dianalisis. Seperti tabel untuk penghitungan indikator-indikator efektivitas Steers.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan memasukan data ke dalam kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat presentase sebagai uraian mengenai hasil penelitian. Tabel tunggal dipergunakan untuk menggambarkan jawaban responden terhadap pelayanan pengobatan di Puskesmas Pulau Pisang. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Menurut Prasetyo dan Jannah (2010:170) “skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, sikap serta penilaian seseorang tentang fenomena sosial”.

Tabel 4. Skor Metode Skala Likert

no	Pernyataan dengan memilih jawaban	skor
1	2	3
1	Sangat setuju/ sangat tepat waktu/ sangat sesuai/ sangat bertanggungjawab/ sangat adil	5
2	Setuju/ tepat waktu/ sesuai/ bertanggungjawab/ adil	4
3	Kurang setuju/ kurang tepat waktu/ kurang sesuai/ kurang bertanggungjawab/ kurang adil	3
4	Tidak setuju/ tidak tepat waktu/ tidak sesuai/ tidak bertanggung jawab/ tidak adil	2
5	Sangat tidak setuju/ sangat tidak tepat waktu/ sangat tidak sesuai/ sangat tidak bertanggungjawab/sangat tidak adil	1

Setelah mendukung data-data yang dibutuhkan dan menentukan skor jawaban, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan perhitungan rumus interval. Analisis data dengan menggunakan analisis kuantitatif kemudian dijelaskan secara kualitatif. Perhitungan menggunakan rumus interval menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Sumber: Sutrisno (1998:421)

Keterangan:

I = interval nilai skor

K = kategori jawaban

Nt = nilai tertinggi

Nr = nilai terendah

Selanjutnya untuk mengetahui presentase dari jawaban responden menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Sumber: Soekanto (2006:268)

Keterangan;

P = presentase

F = frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N = jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Setelah menghitung dan mendapatkan presentase dari data yang ada, maka hasil data tersebut akan diinterpretasikan untuk mendapatkan jawaban penelitian mengenai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau

Pisang. Jawaban penelitian juga diperoleh dengan penggunaan perhitungan rata-rata untuk menghitung indikator efektivitas Steers (1984) dalam meninjau pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang secara keseluruhan dalam setiap tabel.

Penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi SPSS 13 untuk menghitung presentase, frekuensi dan jumlah frekuensi dari jawaban kuesioner yang didapat dari hasil penelitian. Penggunaan aplikasi SPSS 13 ini bertujuan untuk memastikan valid atau tidaknya data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data.