

III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu “penelitian mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Umumnya pengertian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi” Singarimbun, 1999:3)

David Kline berpendapat bahwa “ Penelitian Survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, generalisasi yang dihasilkan bisa akurat bila digunakan sampel yang *representatif*” (Sugiyono, 2006:3).

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian survey adalah jenis penelitian untuk mengumpulkan pendapat, tanggapan masyarakat terhadap fenomena sosial tertentu.

Relevansi dengan penelitian ini adalah peneliti mengamati, mengungkap sikap, pendapat dan harapan publik dari Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Ngambur Tahun 2013.

Pelayanan yang dilakukan Puskesmas terhadap masyarakat miskin pengguna Jamkesmas merupakan pelayanan yang bersipat langsung dengan masyarakat selaku konsumen yang memerlukan pelayanan. Pelayanan yang prima, adil dan berkualitas menunjukkan adanya kinerja yang baik dari aparat pemberi layanan sehingga akan diperoleh kepuasan masyarakat selaku konsumen yang menerima pelayanan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Ngambur Kecamatan Ngambur Kabupaten Lampung Barat. Alasan penulis mengambil di Instansi ini karena banyaknya keluhan masyarakat mengenai pengobatan pasien yang sudah menggunakan pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Ngambur. Untuk itu penulis tertarik meneliti bagaimana kinerja Puskesmas Ngambur dilihat dari segi pelayanan pada masyarakat miskin Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat.

C. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah suatu usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut dilapangan.

Definisi Konseptual dalam penelitian ini adalah :

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu Pelayanan publik.

2) Program

Program adalah rancangan mengenai asas serta usaha (dalam ketatanegaraan, perekonomian) yang akan dijalankan dalam mencapai maksud dan tujuan.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

4) Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Definisi Operasional

Menurut Nazir (1998:152) mengemukakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti suatu kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Sedangkan menurut Singarimbun dan Effendi (1986:46) bahwa definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan melihat definisi operasional variabel suatu penelitian maka seorang peneliti akan dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi operasional adalah petunjuk operasional yang digunakan dalam mengukur

suatu variabel sehingga dapat ditentukan indikator penelitian yang jelas. Berkaitan dengan penelitian ini maka definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Organisasi Puskesmas	Sumber Daya Manusia	Paramedis/Perawat	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah paramedis/perawat yang ada di Puskesmas sudah mencukupi sesuai dengan kebutuhan • Keahlian paramedis/Perawat dalam penanganan pasien • Kecepatan dan Ketepatan paramedis/Perawat dalam penanganan pengobatan pasien
		Medis/Dokter	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah medis/Dokter yang ada di Puskesmas sudah mencukupi sesuai dengan kebutuhan dan bidang/spesialisnya masing-masing • Keahlian medis/Dokter dalam penanganan pasien • Kecepatan dan Ketepatan medis/Dokter dalam penanganan pengobatan pasien
	Program/layanan	Umum	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pengguna pelayanan kesehatan umum • ketersediaan obat di Puskesmas untuk masyarakat pengguna pelayanan kesehatan umum. • Kecepatan dalam penanganan pengobatan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan umum
		Jamkesmas	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat miskin pengguna pelayanan kesehatan Jamkesmas • ketersediaan obat di Puskesmas untuk masyarakat pengguna pelayanan kesehatan Jamkesmas. • Kecepatan dalam penanganan

			pengobatan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan Jamkesmas
	Sarana dan Prasarana	Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya penetapan standar pelayanan (SOP dan SPM) • Adanya proses administrasi yang mudah • Adanya penetapan standar waktu pelayanan
		Alat Medis/ Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya peralatan medis yang lengkap di Puskesmas • Adanya sarana dan prasarana yang lengkap dalam melakukan pelayanan • Adanya tindakan yang cepat dalam pengobatan pasien
Variabel	Sub Variabel	Indikator	
1	2	3	
Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu pelayanan/pemrosesan pengajuan persyaratan JAMKESMAS - Pelayanan penuh senyum dan siap menolong - Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan 	
	<i>Responsiviness</i> (ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> - Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas 	
	<i>Empathy</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat - Perhatian terhadap keluhan masyarakat - Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat tanpa memandang status sosial 	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan dan kesopanan - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan - Trasparansi 	
	<i>Tangibel</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan Jaminan Kesehatan 	

	(Berwujud)	.Masyarakat. - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
--	------------	---

Sumber : Agus Dwiyanto (2006:56) dan Menurut Brown dalam Moenir (1998:33)

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Moch, Nazir (1998:325) Mengemukakan bahwa populasi adalah subjek penelitian yang merupakan kumpulan dari sejumlah individu dengan kualitas serta ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan. Sedangkan Sugiyono (2006:57) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan simpulan di atas, maka populasi adalah subyek penelitian dari sejumlah individu yang dipelajari oleh peneliti kemudian diambil kesimpulannya. Adapun pemilihan populasi dari penelitian ini adalah Masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Ngambur dari bulan Juni 2012 sampai Desember 2012 yaitu berjumlah **1.602** orang.

2. Sampel

Meskipun populasi termasuk dalam populasi tak terhingga, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Dengan pertimbangan akademik dan non akademik, populasi dapat diwakili oleh sebagian anggotanya yang disebut dengan sampel.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.602, menurut Burha Bungin (2001:106) untuk mendapatkan jumlah sampel maka digunakan rumus ;

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} = \frac{1.602}{1.602.0,10^2 + 1} = 94,12$$

Maka dibulatkan menjadi 94 orang

Keterangan :

- n : Banyaknya Sampel
 N : Jumlah Populasi
 d : Nilai Presisi (0,10)

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, maka besarnya sampel adalah 50 orang. Populasi penelitian ini mempunyai unsur yang heterogen, tersebar dalam beberapa unit kerja/pelayanan atau sub populasi, sedangkan setiap unit kerja/pelayanan mempunyai jumlah konsumen yang berbeda. Oleh karena itu peneliti menggunakan pengambilan sampel *proporsional simple random sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak dengan jumlah yang proporsional untuk setiap sub populasi sesuai dengan ukuran populasinya (Sugiono, 2004:59). Adapun rumus pengambilan sampel pada setiap unit kerja/pelayanan menurut Ridwan (2004 :11) adalah

$$n_1 = \frac{N_1 n}{N}$$

Keterangan

- n_i = Jumlah sampel menurut unit kerja/pelayanan
 n = Jumlah sampel seluruhnya

N_i = Jumlah populasi menurut unit kerja/pelayanan

N = Jumlah populasi seluruhnya

Penyebaran sampel dan gambaran populasi berdasarkan unit pelayanan yang dilakukan, sedangkan penetapan responden yang akan dijadikan objek penelitian dilakukan dengan cara pengundian

Tabel. 3 Jumlah Populasi dan Sampel

No	UNIT PELAYANAN	POPULASI	SAMPEL
1	Poli Umum	757	44
2	Poli Gigi	140	8
3	Poli Gizi	313	19
4	Poli KIA	159	9
5	Tindakan UGD	233	14
Jumlah		1.602	94

Sumber : Data Puskesmas Ngambur Tahun 2012

F. Jenis Data

Sumber data pada pelaksanaan penelitian ini di bedakan menjadi dua, yaitu:

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukan (Hasan, 2002 : 82)

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian dalam hal ini peneliti membagikan kuesioner berupa angket kepada

masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Ngambur kemudian di jawab oleh mereka.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan oleh peneliti untuk melengkapi data primer. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan sejumlah dokumen dari Puskesmas Ngambur yang berupa jumlah masyarakat pengguna jamkesmas, jumlah pegawai dan struktur kepegawaian, serta surat keputusan kepala Puskesmas tentang uraian tugas dan jabatan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Angket/Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun oleh peneliti yang kemudian diberikan kepada seluruh responden mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian. Mengenai hal ini peneliti membagikan kuesioner yang berisi 12 pernyataan untuk tanggapan masyarakat mengenai Kinerja aparatur dan 12 pertanyaan untuk mengetahui kualitas pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan dari masyarakat mengenai kinerja aparatur terdapat lima pilihan jawaban begitu pula dengan kualitas pelayanan.

2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Sebagai bahan dalam penelitian ini digunakan dokumentasi resmi dengan mengumpulkan data

yang diperoleh dari Puskesmas Ngambur yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

H. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing

Yaitu cara yang digunakan untuk meneliti kembali data yang telah diperoleh di lapangan baik itu diperoleh melalui penyebaran angket maupun dari hasil dokumentasi. Dalam hal ini peneliti mengecek kembali hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan dan memilih data yang bias dipakai dan membuang yang tidak dipakai dari dokumentasi.

2. Koding

Penulis mengelompokkan hasil dari kuesioner tentang kinerja aparatur dan kualitas pelayanan. Kemudian member nomor urut pada kuesioner agar memudahkan untuk mentabulasi.

3. Tabulasi

Penulis menyusun hasil kuesioner kedalam table yang penulis sesuaikan menurut kelompoknya.

4. Interpretasi Data

Penulis menafsirkan data dari tabel yang sudah di kelompokkan dan member analisis dari hasil yang sudah diketahui.

I. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2005:23), *Skala Likert* dipergunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, sikap serta penilaian seseorang terhadap fenomena sosial.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner, maka dituangkan kedalam pertanyaan-pertanyaan masing-masing pertanyaan diberikan alternatif bobot skor jawaban.

Penilaian untuk jawaban A,B,C,D,E digunakan untuk mengetahui skor organisasi Puskesmas dan Kualitas Pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

	nilai	+	-
1. Untuk Jawaban A diberi Skor	5		1
2. Untuk Jawaban B diberi Skor	4		2
3. Untuk Jawaban C diberi Skor	3		3
4. Untuk Jawaban D diberi Skor	2		4
5. Untuk Jawaban E diberi Skor	1		5

J. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002:144), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu *instrument*. Suatu *instrument* yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya *instrument* yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Pengujian validitas ditujukan untuk melihat hubungan antar masing-masing item pertanyaan pada sub variabel bebas dan sub variabel terikat dengan pengujian sebanyak 94 kuesioner. Apabila ada satu pertanyaan yang dinyatakan tidak valid, sebaiknya direvisi atau dihilangkan dari daftar pertanyaan sehingga terlihat konsistensi dari masing-masing item pertanyaan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Penulis menggunakan program SPSS.16 untuk mencari nilai validitas hitung dari kuesioner yang disebarakan penulis kepada 20 orang responden, kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} .

Kriteria putusan :

Validitas hitung $> r$ tabel maka valid atau sah

Validitas hitung $< r$ tabel maka tidak valid tidak sah

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuisisioner). Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama, cara mengukurnya dengan menggunakan rumus *Alpha Crombat*. Menurut Sudjana (2002:171), rumus yang digunakan untuk menguji *reliabilitas* adalah :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan:

α : Nilai Reliabilitas

k : Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$: Nilai varians masing-masing item

$\sum \sigma^2$: Varians total

Kriteria reliabel data adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Indikator Tingkat Reliabel

Nilai Reliabilitas	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Tidak Reliabel
> 0,20 s.d 0,40	Kurang Reliabel
> 0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
> 0,60 s.d 0,80	Reliabel
> 0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Sembodo (2008:59)

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan sebelum kuesioner digunakan dan disebarakan kepada responden. Hal ini dilakukan agar kuesioner yang akan digunakan dapat reliabel. Perhitungan *reliabilitas* instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS 16.0.

K. Teknik Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (X), terhadap Pelayanan (Y). Analisis data menggunakan langkah-langkah analisis regresi dan korelasi. Analisis yang dilakukan pertama kali adalah analisis tabulasi sederhana. Analisis ini bertujuan untuk melihat

persentase jawaban responden dalam memilih alternative jawaban yang tersedia. Perhitungan persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F_i}{\sum f_i} \times 100 \% \quad (\text{Sugiyono (2005:27)})$$

Keterangan :

P = Persentase jumlah responden

F_i = Jumlah Jawaban Responden

$\sum f_i$ = Jumlah Responden

Tujuan dari tabulasi sederhana ini adalah memberi gambaran mengenai data-data yang didapat dari kuesioner yang bersifat menggambarkan karakteristik tertentu dari responden.

Untuk mengetahui penggolongan kategori hasil jawaban sub variabel secara keseluruhan, perlu ditentukan terlebih dahulu intervalnya. Menurut sugiyono (2005:29) besarnya interval diperoleh dari skor tertinggi dikurangi skor terendah, kemudian dibagi dengan jumlah keseluruhan alternatif jawaban. Berdasarkan cara tersebut diperoleh interval untuk setiap kategori jawaban, yaitu:

$$I = \frac{N_t - N_r}{K}$$

Sugiyono (2005:29)

Keterangan :

N_t = Nilai Tertinggi

N_r = Nilai Terendah

K = Kategori

I = Interval Nilai Skor

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian ini, digunakan Kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor katagori angket yang diperoleh responden. Menurut Muhidin (2007 : 146), penggunaan skor katagori ini sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala likert. Adapun kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel. 5 Katagori Skor

RENTANG KATAGORI SKOR	PENAFSIRAN
1,00-1,79	Sangat Tidak Baik/ Sangat Rendah
1,80-2,59	Tidak Baik/ Rendah
2,60-3,39	Cukup/Sedang
3,40-4,19	Baik/Tinggi
4,20-5,00	Sangat Baik/ Sangat Tinggi

Sumber : Muhidin (2007 : 146).

Langkah selanjutnya adalah uji korelasi dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel x terhadap y.

Berdasarkan uraian di atas maka analisis dalam penelitian ini dapat di kemukakan sebagai berikut :

1. Koefisien Korelasi

Langkah pertama dalam pengujian hipotesis adalah mencari hubungan antara variabel independen dan dependen. Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi. Idrus (2007:205), menyatakan bahwa analisis korelasi adalah sekumpulan teknik statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan (korelasi). Fungsi utama analisis korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara variabel independen dan dependen.

Untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi, dilihat dari besarnya nilai koefisien korelasi masing-masing variabel. Besarnya nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah ± 1 , jika besarnya nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah 0 (nol), berarti antara dua variabel tidak ada hubungan, sebaliknya jika besarnya nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah + 1, berarti dua variabel tersebut memiliki hubungan yang sempurna.

Koefisien korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Product Moment Pearson*. Rumus koefisien korelasi tersebut menurut Supranto (2000:153) yaitu :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- N : Jumlah pertanyaan
- X : Skor pertanyaan
- Y : Skor total
- r : Koefisien korelasi Pearson

Dalam penelitian ini koefisien korelasi data diolah dengan menggunakan program SPSS 16.00.

Interpretasi dari nilai koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat

0,800 – 1,000	Sangat Kuat
----------------------	-------------

Sumber : Sugiyono (2008: 257)

Sedangkan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan Puskesmas terhadap pelayanan Jamkesmas menggunakan koefisien determinasi. Oleh karena itu peneliti menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kp = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kp = Koefisien Penentu

r = Jumlah korelasi

(Sugiono, 2005:216)

2. Uji t

Setelah melakukan pengukuran koefisien korelasi dan maka regresi linear berganda selanjutnya melakukan pengujian parsial. Pengujian parsial dengan menggunakan rumus uji t, Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus uji t adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2007 : 184) :

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

t = t hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel

Hipotesis yang diajukan adalah :

H_0 : Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 : Koefisien regresi signifikan

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan $df=(n-k-1)$. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima