

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menekankan pada pengukuran variabel-variabel penelitian secara numerik dan analisis data statistik untuk menguji teori atau hipotesis secara objektif dan sistematis. Penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma positivisme, di mana peneliti berupaya menemukan fakta dan hubungan antar variabel melalui data yang dapat diukur dan dianalisis (Purba, 2022; Diana, 2019).

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Ogoamas Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama empat bulann, yaitu pada bulan November 2025 hingga Februari 2026.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data Kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk verbal (lisan/kata) bukan dalam bentuk angka.

Contoh: wawancara

b. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang

dinyatakan dengan bilangan atau bentuk angka. (Sugiyono, 2018).

2. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:213) Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data ke pengumpul data. Yakni dilakukan dengan cara interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan dari ketiganya.

2. Data Sekunder

Menurut sugiyono (2018:213) Data Sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepengumpul data misalnya melalui orang lain atau dokumen. Data ini umumnya dapat digunakan untuk membantu identifikasi masalah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner, yaitu Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan instrument yang berisi daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang digunakan berupa kuesioner tertutup, sehingga responden cukup memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau persepsi mereka.

Data yang digunakan dalam penelitian ini Adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden, dalam hal ini pegawai puskesmas ogoamas. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan pendapat mereka sendiri.

Semua instrument menggunakan skala ordinal dengan rating nilai 1

hingga 5, dengan keterangan sebagai berikut:

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju

Nilai 2 = Tidak Setuju

Nilai 3 = Netral

Nilai 4 = Setuju

Nilai 5 = Sangat Setuju

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2018:213) mengemukakan bahwa populasi Adalah wilayah generalisasi atas : objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam peneitian ini Adalah seluruh pegawai yang bekerja di Puskesmas Ogoamas Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala yang berjumlah 52 orang. Dengan jumlah populasi tersebut, peneliti menilai bahwa seluruh karyawan dapat dijadikan subjek penelitian karena karakteristiknya sesuai dengan fokus penelitian penulis.

2. Sampel

Sampel menurut Siregar (2017), Adalah suatu prosedur pengambilan data, Dimana hanya Sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

Dalam penelitian ini, sampel adalah seluruh pegawai yang bekerja di Puskesmas Ogoamas Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala,

sesuai dengan fokus penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas layanan puskesmas. Penelitian ini menggunakan Teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan sampling jenuh (census) Teknik sampling ini dipilih karena jumlah populasi yang relative kecil, yaitu 52 pegawai, sehingga seluruh populasi dapat dijadikan sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2019), sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini dapat digunakan apabila ukuran populasi kurang dari 100 responden, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih akurat, komprehensif, dan representatif.

Dengan menggunakan teknik sampling jenuh, maka jumlah sampel dalam penelitian ini Adalah:

$$n = N = 52$$

Keterangan:

$n = \text{Jumlah sampel}$

$N = \text{Jumlah populasi (52 Pegawai)}$

Penggunaan sampling jenuh juga mendukung syarat analisis statistik parametrik, karena jumlah responden lebih dari 30, yang dalam metode penelitian dianggap memenuhi dasar minimal untuk distribusi data yang normal (Sugiyono, 2019) dengan demikian total sampel pada penelitian ini Adalah 52 orang pegawai.

F. Metode Analisa Data

Penulis membuat analisis data yang informatif agar data yang

dihasilkan menjadi akurat dan mudah dipahami mengenai penulisan yang telah dilakukan penulis. Perhitungan Analisa yang akan dilakukan dalam penelitian ini akan menggunakan Statistical Package For Social Science (SPSS) 23 dimana aplikasi ini merupakan program untuk menganalisa data statistic, terutama untuk analisis statistic dalam ilmu sosial.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Uji ini dilakukan untuk mengetahui dan memperoleh deskripsi terkait data yang digunakan dalam penelitian dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi (deviation standar), varian (variance), nilai minimum, nilai maksimum, range, dan sebagainya. (Ghozali, 2016)

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner, suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2016) dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Untuk meningkatkan Tingkat validitas item-item pertanyaan kuesioner terhadap tujuan pengukuran Adalah dengan melakukan korelasi antar skor item pertanyaan dengan skor variabel. Uji signifikan ini membandingkan koreksi antara nilai masing-masing item pertanyaan yang dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total

koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan *SPSS version 15.0 for windows*. Pengambilan Keputusan Berdasarkan nilai p value/nilai signifikan kurang dari 0,005(5 persen) maka item pertanyaan ini tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Yang dimaksud dengan realibilitas Adalah pengukuran untuk suatu gejala yang semakin tinggi realibilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Menurut Supranto (1999) alat ukur dikatakan *reliable* (handal) kalau dipergunakan untuk mengukur berulang kali dalam kondisi yang relative sama, akan menghasilkan data yang sama atau sedikit variasi. Tingkat realibilitas suatu konstruk/variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai Cronbach alfa $> 0,60$ (Ghozali, 2016). Semakin nilai alpanya mendekati satu nilai maka realibilitas datanya semakin terpercaya.

Tabel 2. Kriteria Indeks Koefisien Realibilitas

Interval	Kriteria
$< 0,200$	Sangat rendah
0,2-0,399	Rendah
0,4-0,599	Cukup
0,6-0,799	Tinggi
0,8-1,00	Sangat tinggi

c. Uji Parsial (Uji t)

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent. Bukti langsung (x_1), kehandalan (x_2), daya tanggap (x_3), jaminan (x_4), empati (x_5).

Langkah – Langkah pengujiannya Adalah sebagai berikut :

3. Menentukan formulasi hipotesis

- $H_0: \beta = 0$, artinya variabel x_1, x_2, x_3, x_4 , dan x_5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel y
- $H_a: \beta \neq 0$, artinya variabel x_1, x_2, x_3, x_4 , dan x_5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel y
- Menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

3. Menentukan signifikan

- Nilai signifikan ($p \text{ value}$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima
- Nilai signifikan ($p \text{ value}$) $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak

3. Membuat Kesimpulan

- ($p \text{ value}$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel independent.

- Bila (p value) $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent

d. Analisis Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel bukti langsung (x_1), kehandalan (x_2), daya tanggap (x_3), jaminan (x_4), empati (x_5). Terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y). persamaan regresi yang dipakai sebagai berikut:

$$Y = B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

Y = Kepuasan pasien

B_1 = Koefisien regresi dari variabel X_1 (bukti langsung)

X_1 = Bukti langsung

B_2 = Koefisien regresi variabel X_2 (kehandalan)

X_2 = Kehandalan

B_3 = Koefisien regresi variabel X_3 (daya tanggap)

X_3 = Daya tanggap

B_4 = Koefisien regresi variabel X_4 (jaminan)

X_4 = Jaminan

B_5 = Koefisien regresi variabel X_5 (empati)

X_5 = Empati

E = Standar error

G. Defisi Oprasional Dan Pengukurannya

1. Defisi Oprasional

Defisi oprasional variabel Adalah suatu definisi yang diberikan variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifisikan kegiatan maupun membenarkan sesuatu operasonal yang diperlukan untuk mengatur variabel tersebut:

Dalam penelitian ini definisi operasioanal dari variabel penelitian Adalah sebgai berikut:

1. Bukti langsung (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Bukti langsung diukur dengan indicator kondisi gedung puskesmas, peralatan pendukung, ruang tunggu yang disediakan oleh puskesmas, perapian petugas medis dan non medis dan kebersihan setiap ruangan puskesmas.

2. Kehandalan (*realibility*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik, dan dengan akurat yang tinggi kepada para pasien. Kehandalan diukur dengan Tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis puskesmas, profesionalisme, melayani dengan baik, ramah saat melakukan pengbatan dan perawatan memberikan

pelayanan dengan tepat dan besar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu dengan jadwal yang diterapkan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu mengacu pada kemampuan pelayanan untuk merespons dengan cepat, membantu pelanggan, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Daya tanggap diukur pada indikator puskesmas mencakup sejauh mana petugas Puskesmas Ogoamas merespon dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan mendesak masyarakat atau pelanggan yang membutuhkan perhatian darurat.

4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Jaminan diukur dengan indikator rasa aman dan terjamin pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan yang menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi Kesehatan pasiennya.

5. Empati (*emphaty*)

Yaitu kemampuan puskesmas memberikan perhatian yang tulus kepada pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya.

4. Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependen)

2. Variabel bebas independen

Adalah variabel yang mempengaruhi atau menjelaskan variabel yang lain. Variabel bebas dalam penelitian ini Adalah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2. Variabel terikat (dependen)

Adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel terikat pada penelitian ini Adalah kualitas pelayanan.