

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

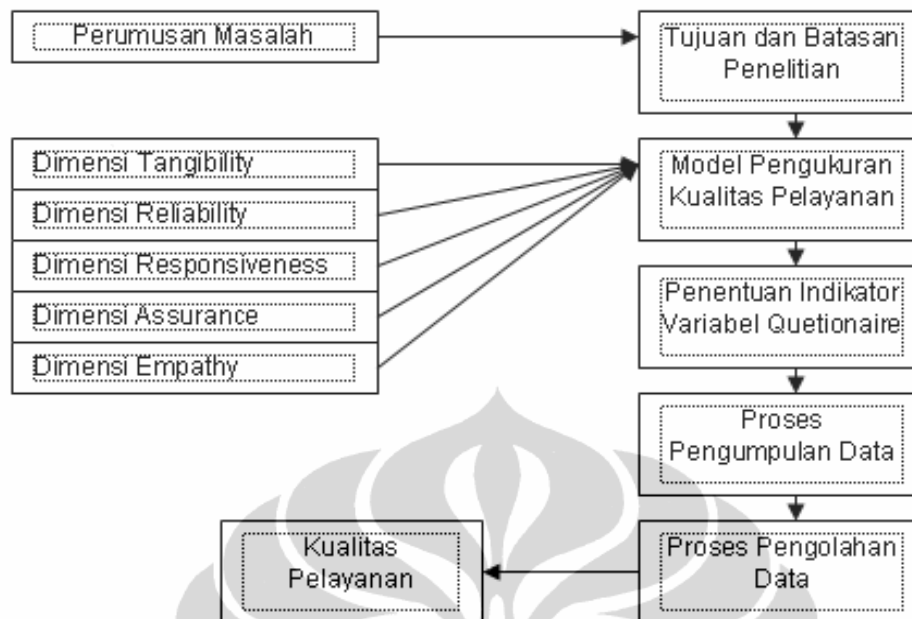
#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan Pendekatan Kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang pertama yaitu bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir ditinjau dari kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi manajemen (Gap 1), dan menjawab pertanyaan yang kedua mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan instansi ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan layanan yang diharapkan (Gap 5). Metode Penelitian yang digunakan selain metode kuantitatif (survei) juga digunakan metode kualitatif (wawancara dan evaluasi). Dalam metode kualitatif cenderung bersifat deskriptif, naturalistik, dan berhubungan dengan "sifat data" yang murni kualitatif (Irawan, 2006;52). Selain metode wawancara mendalam menjadi alat untuk mengumpulkan data karena seluruh informasi yang diperlukan berada di dalam benak responden (informan), digunakan juga metode evaluasi yang mampu memberi penjelasan lebih terhadap kualitas layanan dari sisi manajemen.

Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *emphaty* dan *assurance*. Mengacu pada model tersebut, perlu untuk menyeimbangkan antara harapan dan persepsi penerima layanan serta menutup kesenjangan antara harapan dan persepsi merupakan kunci kualitas. Secara sederhana alur pikir penelitian dapat dipresentasikan pada gambar 3.1.

Berdasarkan karakteristik masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain terhadap masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi (Sugiyono, 2006;11).

Gambar 3.1. Alur Pikir Penelitian



### 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat.

Penarikan sampel dibutuhkan pada saat menggali kesenjangan antara pelayanan yang diterima masyarakat pengguna dengan harapan yang dimilikinya terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pengguna layanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Gambir pada bulan Mei 2009.

Berdasarkan data di Puskesmas Kecamatan Gambir (2008;8), rata-rata jumlah pengguna layanan kesehatan per bulan sebanyak 9140 orang. Karena keterbatasan waktu dan kondisi, maka tidak semua populasi akan diteliti, tetapi akan digunakan sampel sebagai generalisasi dari penelitian. Sampel akan diambil secara random dan besarannya ditentukan dengan rumus Slovin (Prasetyo & Jannah, 2005;137):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n$  = besaran sampel

$N$  = besaran populasi

$e$  = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Berdasarkan rumus Slovin di atas dengan nilai kritis sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan sebesar 98,9 atau 99 orang, jika melebihi itu akan lebih baik.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, instrumen teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah wawancara dan kuisioner. Wawancara dilakukan untuk mengetahui apakah pihak manajemen memiliki pemahaman yang tepat tentang apa yang diinginkan oleh para penerima layanan atau bagaimana penilaian penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen. Narasumber dalam wawancara tersebut diambil dari Kepala Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat, wakil dari petugas pemberi layanan, dan pengguna layanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir.

Kuisioner digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih luas dalam subyek penelitian, dengan memperhatikan ruang lingkup penelitian. Teknik pengumpulan data dengan jalan melakukan pembagian daftar pertanyaan langsung ke objek penelitian (kuisioner) sehingga data yang penulis kumpulkan benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Bentuk pertanyaan kuisioner bersifat tertutup, di mana setiap pertanyaan disediakan pilihan jawaban dan bagi responden dapat memilih salah satu jawaban yang menurut mereka sesuai. Dalam penelitian ini akan dibuat dua bentuk kuisioner yang pertanyaannya mencakup 5 (lima dimensi pelayanan), yang pertama

kuesioner untuk pelanggan eksternal (pengguna layanan) yaitu penilaian penerima layanan terhadap kualitas pelayanan dan harapan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan, dan yang kedua kuesioner untuk pelanggan internal (dari pihak manajemen dan karyawan) berupa persepsi manajemen terhadap harapan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan diperoleh dari besar kecilnya gap antara kenyataan dan harapan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan besar kecilnya gap antara harapan pengguna layanan dan pandangan manajemen. Jika semakin besar gap yang terjadi maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan pengguna layanan adalah rendah. Sebaliknya, jika kepuasan pengguna layanan mencapai titik maksimum, maka gap yang terjadi semakin kecil atau nol.

### 3.4. Skala Pengukuran

Dalam tesis ini, peneliti menggunakan skala likert yaitu suatu metode untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Ridwan, 2004,86). Pengukuran skala likert memiliki gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif yang dikelompokkan ke dalam kata-kata berupa lima alternatif jawaban yang tersedia. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan (Hasan, 2002;72). Berikut ini adalah lima jawaban dengan penilaian untuk menilai tingkat kepuasan/kenyataan yang diperoleh publik.

a	Sangat Tidak Puas	STP	1
b	Tidak Puas	TP	2
c	Biasa Saja	BS	3
d	Puas	P	4
e	Sangat Puas	SP	5

Untuk menilai tingkat harapan/kepentingan yang diinginkan publik, diberikan lima penilaian dengan nilai sebagai berikut.

a	Sangat Tidak Penting	STP	1
b	Tidak Penting	TP	2
c	Biasa Saja	BS	3
d	Penting	P	4
e	Sangat Penting	SP	5

Agar dapat dianalisis dengan teknik statistik parametrik, dalam kuesioner (terlampir) tidak akan dimunculkan skala ordinal-nya melainkan hanya angka 1 sampai dengan 5.

### 3.5. Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini, data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan alat bantu software yaitu memakai program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 15.00, untuk Windows dan Excel. Penggunaan alat bantu ini memberikan kemudahan untuk memperoleh perhitungan statistik deskriptif mengenai mean, standart deviasi, skor minimum, skor maksimum, dan distribusi frekuensinya. Juga dapat digunakan untuk Analisis Data.

#### 3.5.1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur. Hubungan antara suatu pengukuran dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan suatu korelasi, yang disebut dengan koefisien validitas. Suatu alat ukur dapat dikatakan berhasil menjalankan fungsi ukurnya apabila menjalankan alat ukurnya dengan cermat dan akurat. Kualitas sebuah alat ukur ditentukan dengan kualitas item-itemnya. Sebuah alat ukur yang berisi item yang berkualitas tinggi walaupun dalam jumlah yang sedikit akan jauh lebih berguna daripada sebuah alat ukur yang berisi puluhan item berkualitas rendah. Item-item yang berkualitas rendah tidak saja akan menurunkan fungsi alat ukur namun juga akan memberikan hasil pengukuran yang menyesatkan.

Langkah pertama guna menciptakan alat ukur yang baik dengan item-item berkualitas tinggi yaitu dengan melakukan penyusunan alat ukur berdasarkan pada suatu spesifikasi yang jelas, dengan penulisan yang menggunakan kaidah dan petunjuk penulisan yang telah digariskan, dan dengan latihan yang disertai kreativitas serta pengalaman yang bermanfaat. Alat ukur yang disusun dengan kaedah demikian itulah yang disebut sebagai alat ukur yang *theoretical sound*, yaitu alat ukur yang secara teoritis adalah baik.

Pada sisi lain, segala sesuatu yang direncanakan dengan cermat dan baik serta segala sesuatu didasari oleh teori dan cara kerja yang baik masih harus diuji

hasilnya secara empiris. Diuji dalam hal ini adalah melalui data sesungguhnya. Dari hasil uji alat ukur inilah diharapkan diperoleh bukti mengenai kualitas item-item alat ukur yang bersangkutan. Dari hasil analisis mengenai data empiris ini dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Prosedur kerja dalam melakukan pengukuran seluruh item dalam alat ukur yang berdasarkan data empiris inilah yang disebut dengan analisis item.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menganalisis item adalah dengan melihat daya pembeda item (*item discriminatory*), yaitu konsistensi antara skor item dengan skor secara keseluruhan yang dapat dilihat dari besaran koefisien korelasi antar setiap item dengan skor keseluruhan, dengan rumusan sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right) \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[ n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[ n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}}$$

Dimana:

r = angka koefisien pearson

n = jumlah responden

x = skor pernyataan ke i

y = skor total pernyataan tanpa pernyataan ke-i

Bila koefisien korelasi seluruh item telah dihitung, perlu ditentukan angka terkecil yang dapat dianggap cukup tinggi sebagai indikator adanya konsistensi antara skor item dengan skor keseluruhan. Dalam hal ini tidak ada batasan yang tegas. Prinsip utama pemilihan item dengan melihat *koefisien korelasi* yaitu mencari harga koefisien korelasi yang setinggi mungkin dan menyingkirkan korelasi negatif atau korelasi yang mendekati nol. Biasanya dalam pengembangan dan penyusunan skala psikologi, digunakan harga koefisien korelasi minimal sama dengan 0,3. Dengan demikian semua item yang memiliki nilai korelasi kurang dari 0,3 dapat disisihkan dan item-item yang akan dimasukkan dalam alat

tes adalah item-item yang memiliki korelasi di atas 0,3 semakin tinggi korelasi itu mendekati 1,00 maka semakin baik pula konsistensinya.

### 3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, artinya pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang konsisten (*reliable*), dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pengukuran yang berbeda waktunya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Tinggi reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 – 1,00. Besarnya *koefisien reliabilitas* minimal yang harus dipenuhi alat ukur adalah 0,7. Selain itu, walaupun koefisien dapat bernilai positif atau negatif, namun dalam reliabilitas, koefisien yang besarnya kurang dari nol tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu kepada koefisien yang positif.

Metode penghitungan reliabilitas dikelompokkan berdasarkan sumber-sumber alat pengukuran. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sumber-sumber variansi dari suatu alat tes yang tunggal. Salah satunya adalah melalui *internal consistency* suatu alat tes dengan membagi tes tersebut ke dalam komponen-komponen dengan cara yaitu *Alpha Cronbach*.

*Alpha Cronbach* merupakan metode perhitungan reliabilitas yang dikembangkan oleh Cronbach. Koefisien *Alpha Cronbach* merupakan koefisien reliabilitas yang paling umum digunakan untuk mengukur *internal consistency*.

*Alpha Cronbach* dapat diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi antara pengujian atau skala tersebut dengan pengujian atau skala yang memiliki jumlah item yang sama. Karena diinterpretasikan sebagai *koefisien korelasi*, maka nilainya berkisar antara 0 sampai 1 ( nilai  $\alpha$  negatif bila item-item tidak berkorelasi positif dan model reliabilitas dilanggar).

*Alpha Cronbach* dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\alpha = \frac{k \cdot \bar{r}}{1 + (k - 1) \cdot \bar{r}}$$

Dimana:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

$k$  = jumlah variabel manife yang membentuk variable laten

$\bar{r}$  = rata-rata korelasi antar variable manifes

Besarnya koefisien korelasi yang diperoleh dapat ditentukan berdasarkan kriteria Guilford (dalam Nirwana SK Sitepu 1994) sebagai berikut:

- Kurang dari 0,20 : hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- $0,20 \leq r < 0,39$  : berkorelasi rendah
- $0,40 \leq r < 0,69$  : berkorelasi sedang
- $0,70 \leq r < 0,89$  : berkorelasi cukup tinggi
- $0,90 \leq r < 0,99$  : berkorelasi tinggi
- 1 : berkorelasi sempurna

Berdasarkan kriteria Guilford di atas terlihat bahwa item yang baik adalah item yang memiliki koefisien korelasi 0,70.

### 3.6. Analisa Data

Dari data yang telah dikumpulkan, dilakukan analisis untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini. Selanjutnya analisis dilakukan dengan menggunakan rumus-rumus statistik dan teknik-teknik analisis sebagai berikut:

#### 3.6.1 Tingkat Pencapaian Kualitas Layanan

Untuk melihat tingkat pencapaian kualitas layanan digunakan perhitungan berdasarkan model pengukuran SERVQUAL Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) seperti sebagai berikut :

Pencapaian  
Kepuasan Pelayanan =  $\frac{\text{Skor persepsi manajemen}}{\text{Skor harapan masyarakat}} \times 100\% \dots\dots\dots$  (untuk Gap 1)

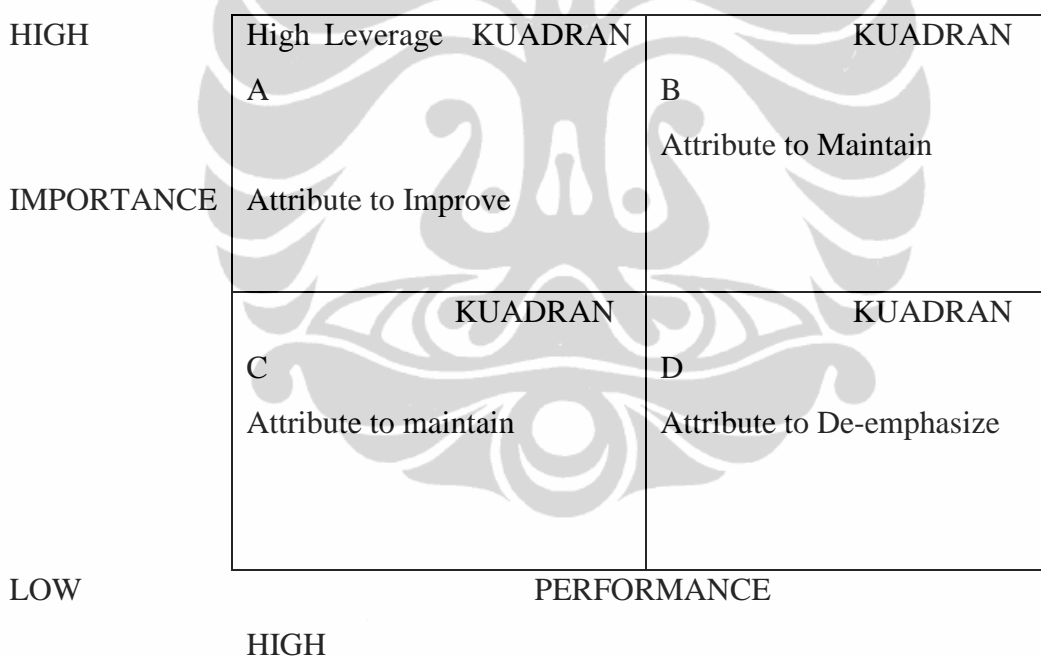
Kepuasan Pelayanan =  $\frac{\text{Skor persepsi yang diterima}}{\text{Skor persepsi harapan}} \times 100\% \dots\dots$  (untuk Gap 5)



Dari tingkat pencapaian kualitas layanan tersebut akan ditentukan tingkat penanganan atribut dalam dimensi kualitas layanan yang menjadi prioritas. Sebelum menjabarkan kelima dimensi pelayanan ke dalam diagram kartesius, dilakukan perhitungan rata-rata skor persepsi dan skor harapan pengguna layanan.

Diagram tersebut terdiri dari 4 kuadran: kuadran pertama terletak disebelah kiri atas, kuadran kedua disebelah kanan atas, kuadran ketiga disebelah kiri bawah dan kuadran keempat disebelah kanan bawah. Strategi yang dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut terlihat pada gambar.

Gambar. 3.2 Diagram Kartesius



Kuadran A (*attributes to improve*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah

perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat

#### Kuadran B (*maintain performance*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penerima layanan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh penerima layanan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa tersebut unggul dimata penerima layanan.

#### Kuadran C (*attributes to maintain*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh penerima layanan sangat kecil.

#### Kuadran D (*main priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran ini dapat dikurangi.

Selanjutnya dari hasil pengukuran yang dapat dilakukan terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan penerima layanan dan tingkat pelaksanaan pemberian layanan Mahkamah Konstitusi dapat menentukan peningkatan masing-masing atribut atau dimensi yang memang dianggap penting oleh penerima layanan. Peningkatan tersebut dengan mengacu ada penempatan masing-masing atribut ke dalam kuadran Kartesius.

### 3.6.2. *Service Quality Score*

Untuk mengukur skor tingkat kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) akan digunakan rumus berikut:

$$\text{Service Quality Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

Atau KL = Skor kualitas pelayanan

P = Skor persepsi pelanggan

H = Skor harapan pelanggan

### 3.7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada pengukuran kesenjangan (Gap) 1, yaitu kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi manajemen, dan kesenjangan (Gap) 5, yaitu antara layanan yang dipersepsikan pengguna layanan dan layanan yang diharapkan pengguna layanan. Gap 1 diukur agar bisa diketahui persepsi manajemen tentang harapan pengguna layanan, karena pihak manajemen tidak selalu memiliki pemahaman yang tepat tentang apa yang diinginkan oleh para pengguna layanan. Gap 5 diukur agar bisa diketahui apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan bagaimana pelayanan yang sudah diterima. Sehingga dalam sebuah upaya perbaikan kinerja pelayanan, bisa lebih menyeluruh karena dapat dilihat dari aspek manajemen dan dari aspek pengguna layanan.