

**PENGARUH SISTEM INFORMASI LAYANAN DIGITAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI
PUSKESMAS KAB. SIDOARJO**

Disusun untuk memenuhi tugas

Mata Kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia. S.A.N., M.A., Ph.D

Oleh:

Melsa Amrina (2216041116)



KELAS REGULER C

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah cara pandang atau melihat sesuatu yang hidup dalam diri seseorang dan mempengaruhi orang tersebut dalam memandang realitas sekitarnya. Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori yang dikonstruksi sebagai suatu pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari. Paradigma penelitian juga menjelaskan bagaimana peneliti memahami suatu masalah, serta kriteria pengujian sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian (Guba & Lincoln, 1988: 89-115). “Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori yang dikonstruksi sebagai suatu pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari” (Ridha, 2017). Paradigma yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah Paradigma Positivisme, yakni suatu keyakinan dasar yang merupakan akar dari paham ontologi realisme yang dapat diartikan bahwa semua benda di alam ini tidak ada yang memiliki roh. Dengan seperti ini penelitian berupaya untuk mengungkapkan kebenaran dengan berpikir secara perhitungan dan pertimbangan, dan bagaimana cara berpikir tersebut berjalan dengan substansial (Salim, 2001). Pandangan dunia berdasarkan pengalaman bersifat rasional dalam memandang pengetahuan tersebut mengalami puncaknya terhadap aliran filsafat.

3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian

3.2.1. Pendekatan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode eksplanasi karena dalam penelitian ini menggunakan dua variabel. Metode eksplanasi adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan dua variabel yang diteliti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang kemudian menjelaskan hubungan atau pengaruh kedua variabel tersebut. Singarimbun (2003:46) mengatakan mengenai metode eksplanasi, yaitu: “Apabila peneliti menjelaskan hubungan atau pengaruh kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis maka dinamakan penelitian penjelasan (Eksplanatory Research).” Pendekatan kuantitatif dipergunakan untuk mengelola beberapa data yang telah didapatkan dari hasil penelitian yang nantinya dalam bentuk angka. Pendekatan kuantitatif juga dapat diartikan sebagai proses penelusuran data atau informasi dari kenyataan sebuah permasalahan yang telah ditentukan dengan menunjuk pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

3.2.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada paradigma positivisme, yang pada dasarnya dipergunakan dalam meneliti populasi dan sampel tertentu (Sugiyono, 2014). Tujuan utama dari metodologi ini yakni untuk menjelaskan suatu permasalahan namun melahirkan kesamarataan. Kesamarataan atau bisa disebut generalisasi ini ialah suatu kenyataan kebenaran di dalam suatu masalah yang telah terjadi dan berlaku terhadap populasi tertentu.

3.3. Metode Operasionalisasi Konsep

3.3.1. Metode Operasionalisasi

NO	VARIABEL	KONSEP VARIABEL	INDIKATOR
1.	Sistem Informasi Layanan Digital (Y)	Menurut Laudon (2012:16), Sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berkaitan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menampilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi pada sebuah organisasi.	1. Pengembangan sistem informasi layanan digital 2. Kesiapan pemerintah dan masyarakat untuk menjalankan sistem informasi layanan digital
2.	Efektivitas Pelayanan Administrasi (X)	Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Menurut Daviddow dan Utta (dalam wiryatni,1996;1), Pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (orang yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.	1. Pemahaman program 2. Tepat sasaran 3. Tepat waktu 4. Pencapaian tujuan 5. Perubahan nyata

3.3.2. Konsep

a. Sistem Informasi

Menurut Laudon (2012:16), Sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berkaitan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menampilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan,

koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi pada sebuah organisasi. Menurut Azhar Susanto (2013:52), Sistem informasi adalah kumpulan sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Sedangkan menurut (Kristanto, 2008: 13), Sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut. Sistem Informasi merupakan sistem buatan manusia yang terdiri dari komponen– komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga. Dari uraian tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mendukung pengambilan keputusan dan untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.

b. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Etzioni dkk dalam bukunya organisasi-organisasi modern yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran” (Etzioni dkk, 1985:98).

c. Pelayanan

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna (1999; 37) bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Selain itu, Moenir (1995;17) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Adapun menurut Daviddow dan Utta (dalam wiryatni,1996;1), Pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (orang yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Konsumen adalah pihak yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Terdapat dua teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah proses data yang dikumpulkan dengan cara membuat daftar pernyataan maupun pernyataan yang tercantum kepada responden dengan jumlah jawab yang ditetapkan. Penyebaran ini dimaksudkan agar mendapatkan data tentang seberapa berpengaruh apa sistem informasi layanan digital terhadap efektivitas pelayanan administrasi di puskesmas Surabaya. Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada masyarakat dan petugas pelayanan administrasi di puskesmas kab. Sidoarjo yang memenuhi kriteria yang ditentukan. Setelah itu peneliti akan mengelola dan menganalisis data. Sedangkan untuk instrumen yang dipakai pada penelitian ini bertujuan dalam rangka menghasilkan data yang tepat atau akurat, dengan digunakannya Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kriyantono mengatakan, skala Likert umumnya menggunakan lima pilihan jawaban, namun dalam penelitian ini hanya menggunakan empat pilihan jawaban. Hal ini bertujuan agar menghindari jawaban yang sifatnya ragu-ragu dari responden. Jika disediakan jawaban di tengah-tengah ini akan menghilangkan banyaknya data dalam riset, sehingga data yang diperlukan banyak yang hilang (Kriyantono, 2012). Maka dari itu penelitian ini menggunakan empat alternatif jawaban dengan ketentuannya sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) skala poin (4)
2. Setuju (S) skala poin (3)
3. Tidak Setuju (TS) skala poin (2)
4. Sangat Tidak Setuju (STS) skala poin (1)

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat dan juga pokok pikiran yang terdapat media (Sarwono, 2010:34-35).

3.5. Metode Pengujian Data

Dalam pengujian instrument data yang telah didapatkan akan dilakukan pengujian yang terdiri atas tiga bagian, berikut penjabarannya:

a. Uji Validitas

Valid dapat diartikan sebagai data yang tepat dan akurat sesuai berdasarkan tujuan dari data yang ingin diukur. Menurut Ghazali (2001:42) uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Adapun data yang valid merupakan data yang sesuai dengan kenyataan pada obyek penelitian dan tidak berbeda antara data yang telah dilaporkan. Adapun pengujian validitas menggunakan teknik korelasi spearman yaitu menghitung dengan korelasi (r) antara tiap-tiap aitem dengan total skor dengan bantuan program IBM SPSS (Statistic Product and Service Solution).

b. Uji Reliabilitas

Apabila data dalam penelitian valid, maka selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas sebuah data dengan tujuan untuk mendapatkan konsisten dalam sejauh mana hasil dari pengukuran tersebut, jika dilakukan beberapa kali pengukuran terhadap data yang sama dan hasilnya juga sama, maka data tersebut dapat dikatakan reliabel. Dalam pengujian reliabilitas data ini menggunakan teknik Alpa Cronbach, dengan kriteria reliabel jika koefisien (r_i) $> 0,60$ maka data tersebut dapat dikatakan reliabel, dengan bantuan pengujiannya melalui program IBM SPSS (Siregar, 2013).

c. Uji Korelasi Sederhana (Uji Hipotesis)

Koefisien korelasi sederhana pada dasarnya digunakan untuk mengetahui kekuatan atau derajat keeratan serta arah sebuah hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Dalam pengujiannya menggunakan teknik statistik korelasi person product moment.

(H0): Tidak ada pengaruh sistem informasi layanan digital terhadap efektivitas pelayanan administrasi di puskesmas kab. Sidoarjo

(H1): Terdapat pengaruh sistem informasi layanan digital terhadap efektivitas pelayanan administrasi di puskesmas kab. Sidoarjo

Selanjutnya terdapat hipotesis statistik yaitu H0: (tidak terdapat hubungan) dan H1: (terdapat sebuah hubungan) dengan kaidah pengujian Jika, $(0.05) >$, maka H_0 diterima, dan sebaliknya $(0.05) <$, maka H_0 ditolak. Selanjutnya dilakukan hitung koefisien determinasi (KD) untuk mengukur seberapa besar variabel Y dipengaruhi oleh variabel X, dalam hasil penghitungannya akan berupa angka yang menyatakan tingkat pengaruh variabel, adapun rumus perhitungannya sebagai berikut (Siregar, 2013) :

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Dengan keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = r hitung

3.6. Metode Analisa Data

Analisis yang digunakan berupa regresi linier sederhana Regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). Langkah-langkah yang digunakan pada metode ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur setiap variabel yang digunakan dalam model penelitian.
- b. Melakukan analisis deskriptif yang digunakan untuk mengetahui nilai-nilai statistik variabel-variabel penelitian yang dipakai. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pola yang terjadi selama periode pengamatan dilakukan.

c. Melakukan uji asumsi klasik

1. Uji normalitas, digunakan untuk mengetahui bahwa variabel dependen dan independen dalam model regresi terdistribusi dengan normal atau tidak. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi normalitas adalah dengan melihat grafik normal probability plot (P-P Plot of regression). Apabila data residual menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji heterokedastisitas, digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Uji ini dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SPRESID. Dalam penelitian ini, Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot. Jika data menyebar membentuk pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka terjadi heterokedastisitas. Jika data tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Melakukan analisis regresi linier sederhana dari hasil perhitungan sebelumnya pada model analisis.

d. Melakukan pengujian hipotesis dengan estimasi parameter. Estimasi parameter digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel independent. Langkah-langkah estimasi parameter dilakukan dengan cara sebagai berikut:

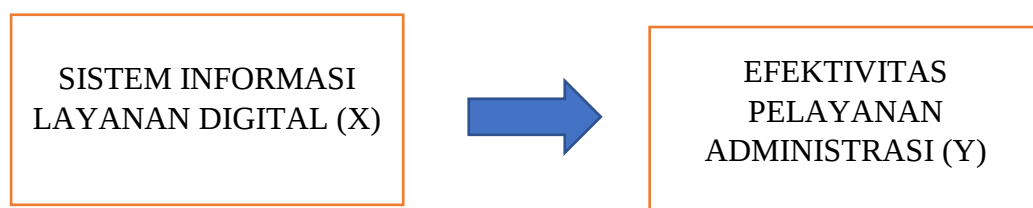
- Merumuskan hipotesis statistik
- Menentukan level of significance yaitu $\alpha=1\%$, 5% , 10%
- Menentukan diterima atau ditolak dengan ketentuan: Jika nilai signifikansi uji $t > \alpha$ Maka diterima. Jika nilai signifikansi uji $t < \alpha$ Maka ditolak.
- Menentukan arah, pengaruh dan besar pengaruhnya melalui koefisien determinasi atau R^2 dengan rentan nilai antara 0 sampai 1, Semakin mendekati nilai 1.

3.7. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti.
2. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuesioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuesioner sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat.

KERANGKA PIKIR



DAFTAR PUSTAKA

- Kriyantono, R. (2012). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana, hal. 137.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. Jurnal Hikmah, 14(1), 9-18.
- Salim, A. (2001). Teori dan Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya, hal. 139.
- Singarimbun, M. (2003:46-47.). Metode Penelitian Survey. Jakarta.: LP3ES.
- Siregar, S. (2013). Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Bumi Askara, hal 90.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, hal. 8.