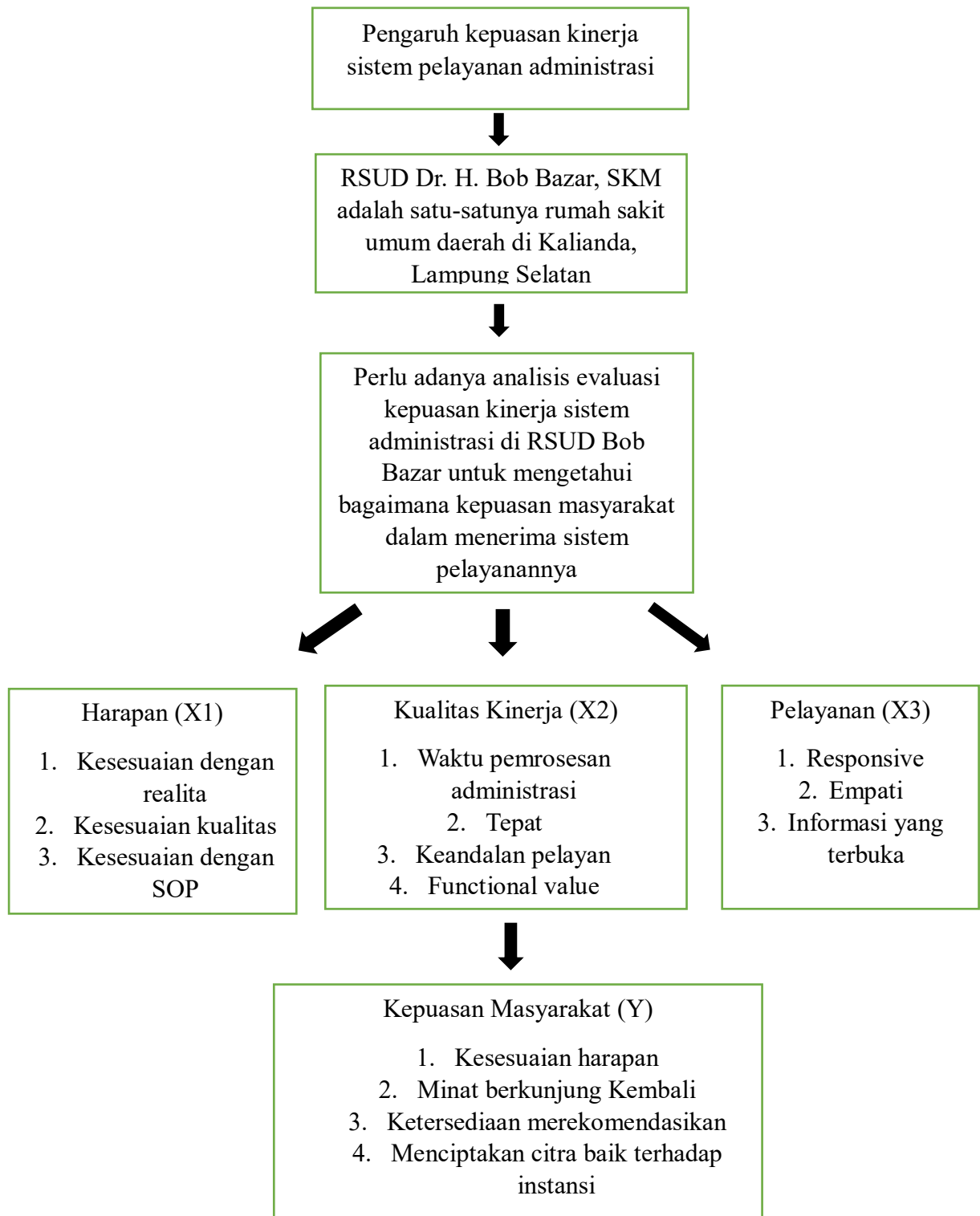


Nama: Isnaini
NPM: 2216041156

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI DI RSUD DR. H. BOB BAZAR,
SKM, KALIANDA**

Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Istilah "positivisme" diperkenalkan oleh Comte. Istilah ini berasal dari kata "positif". Dalam bukunya yang dikenal sebagai *Cours de Philosophie Positive*, dia mulai menggunakan istilah "filsafat positif" dan terus menggunakannya dengan makna yang konsisten sepanjang bukunya. Dia mengartikan kata "filsafat" sebagai "sistem umum yang berkaitan dengan konsep-konsep manusia," sedangkan "positif" dia definisikan sebagai "teori yang bertujuan untuk mengorganisir fakta-fakta yang dapat diamati." Dengan kata lain, "positif" memiliki arti yang sama dengan "faktual" atau apa yang dapat dilihat berdasarkan fakta-fakta. Dalam konteks ini, positivisme menegaskan bahwa pengetahuan seharusnya tidak melebihi batas fakta-fakta. Comte berupaya mengklasifikasikan berbagai cabang ilmu pengetahuan yang ada. Baginya, semua ilmu pengetahuan berfokus pada kenyataan faktual, dan karena kenyataan faktual tersebut bervariasi, maka diperlukan sudut pandang yang berbeda-beda dalam ilmu pengetahuan (Asnawi, 2013)

Paradigma positivisme adalah pandangan yang menempatkan ilmu sosial pada posisi serupa dengan ilmu alam, di mana realitas dianggap sebagai entitas yang konkret, berada di luar sana, dan menanti untuk diungkapkan. Paradigma ini menerapkan metode yang terstruktur untuk menggabungkan logika deduktif dengan pengamatan empiris, dengan tujuan probabilistik untuk menemukan atau mengonfirmasi hukum sebab-akibat yang dapat digunakan untuk memprediksi pola-pola umum dalam fenomena sosial tertentu (Neuman, 2003, h. 71).

Paradigma ini mengemukakan bahwa tujuan utama penelitian adalah memberikan penjelasan ilmiah untuk menemukan dan mendokumentasikan hukum universal yang mengatur perilaku manusia, dengan maksud untuk mengontrol dan meramalkan kejadian tertentu (Neuman, 2003, h. 71). Paradigma positivisme bertujuan untuk mengungkap penjelasan ilmiah mengenai hubungan sebab-akibat sehingga manusia dapat memprediksi atau

mengontrol peristiwa. Pendekatan ini meyakini bahwa ada realitas yang konkret dan stabil yang mengikuti pola yang telah ada atau berurutan, sehingga dapat diprediksi.

Dalam paradigma penelitian positivisme, penelitian kuantitatif digunakan sebagai pendekatan utama. Pendekatan ini mengadopsi metode hipotetis-deduktif, yang melibatkan pengujian hipotesis yang didedusikan dari hipotesis lain dengan tingkat abstraksi atau konseptualisasi yang lebih tinggi. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara satu variabel (variabel independen) dengan variabel lainnya (variabel dependen).

3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif, dimana dalam menganalisis fenomena sosial, hampir semua peneliti kuantitatif mengadopsi pendekatan paradigma positivis. Menurut Neuman, penelitian kuantitatif dimulai dengan hipotesis peneliti yang dirumuskan dalam bentuk konsep yang terdefinisi dengan jelas. Sebelum pengumpulan data, proses perhitungan dilakukan secara sistematis dengan menerapkan standar yang telah ditetapkan (Darmawan, 2013). Data kemudian dikumpulkan dalam bentuk angka melalui proses perhitungan yang cermat, dan hasilnya dianalisis menggunakan metode statistik atau tabel untuk kemudian dibahas hubungannya dengan hipotesis awal yang telah dirumuskan.

Ciri-ciri penelitian kuantitatif mencakup fokus pada menggali tingkat pengaruh atau hubungan yang erat antara dua atau lebih variabel. Penelitian ini berlandaskan teori sebagai dasar untuk mengidentifikasi konsep yang terkandung dalam teori, yang dikenal sebagai variabel. Penelitian kuantitatif bertujuan mengukur satu atau lebih variabel, dengan tujuan mengukur hubungan, korelasi, atau dampak antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini juga menggunakan metode untuk menentukan ukuran sampel yang mewakili populasi, dengan menggunakan persentase, rumus, dan tabel populasi-sampel sesuai dengan prinsip keterwakilan. Selain itu, dalam penelitian kuantitatif, aspek etika menjadi pertimbangan penting, di mana peneliti membatasi atau

menentukan jenis dan jumlah indikator atribut variabel yang digunakan dalam pengumpulan data. (Veronica, et al., 2022)

3.3. Metode Operasionalisasi Konsep

Pengaruh kepuasan Masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi.

Variabel	Indikator	Kategori Pertanyaan	Skala
Harapan	- Kesesuaian dengan realita - Kesesuaian dengan kualitas - Kesesuaian dengan SOP	Sesuai Tidak sesuai	Skala Guttman
Kualitas Kinerja	- Waktu pemrosesan administrasi - Tepat - Keandalan pelayan - Functional value	Sangat baik Baik Netral Tidak baik Sangat tidak baik	Skala Likert
Pelayanan	- Responsive - Empati - Informasi yang terbuka	Sangat Puas Puas Netral Tidak puas Sangat tidak puas	Skala Likert
Kepuasan Masyarakat	- Kesesuaian harapan - Minat berkunjung Kembali	Sangat Puas Puas Netral Tidak puas	Skala Likert

	- Ketersediaan merekomendasikan - Menciptakan citra baik terhadap instansi	Sangat tidak puas	
--	---	-------------------	--

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data ialah:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, teknik observasi digunakan untuk mengamati interaksi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di RSUD Dr. H. Bob Bazar, Skm, Kalianda. Pengamatan ini difokuskan pada lima aspek layanan publik yang memiliki beberapa indikator, seperti perilaku pegawai dalam memberikan layanan, kenyamanan tempat pelayanan, kelancaran proses pelayanan, disiplin pegawai, penggunaan alat bantu, ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan, adanya standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, respon terhadap pengguna layanan, kecepatan pelayanan, kepatuhan terhadap waktu, tanggapan terhadap keluhan pelanggan, dan kepastian waktu dalam memberikan layanan.

2. Kuesioner,

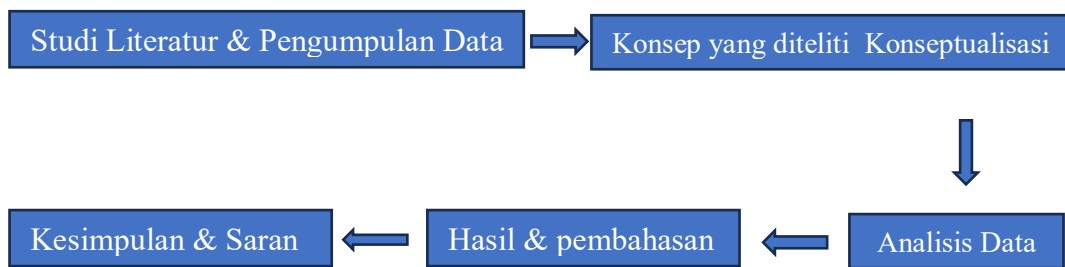
Kuesioner ialah sebuah jenis teknik pengumpulan data dalam bentuk angket, digunakan untuk mengumpulkan informasi dan menganalisis perilaku dalam organisasi yang dapat dipengaruhi oleh sistem yang diusulkan oleh peneliti. Alat yang digunakan dalam kuesioner ini berbentuk daftar ceklis dan bersifat tertutup. Menurut Siregar (2013:21), kuesioner tertutup adalah kumpulan pertanyaan yang disajikan kepada responden

dalam bentuk opsi atau pilihan tertentu, sehingga responden tidak diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat mereka secara bebas.

3. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan atau tinjauan literatur adalah ringkasan komprehensif dari penelitian yang telah dilakukan terhadap suatu topik tertentu. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman kepada pembaca tentang apa yang sudah diketahui mengenai topik tersebut dan apa yang masih belum diketahui. Ini membantu dalam mencari alasan dibalik penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dapat memberikan inspirasi untuk penelitian selanjutnya (Denney & Tewksbury, 2015). Literatur yang digunakan dalam studi ini dapat ditemukan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dokumen, internet, dan referensi lainnya. Metode studi literatur melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber ini, pembacaan dan pencatatan informasi, serta pengelolaan bahan yang akan digunakan pada penulisan (Yuliana, 2019). Jenis penulisan yang digunakan dalam studi ini adalah tinjauan literatur yang berfokus pada hasil penelitian yang relevan dengan topik atau variabel yang sedang dipelajari. Penulis menjalankan studi literatur ini setelah menentukan topik penelitian dan merumuskan masalahnya. Ini dilakukan sebelum melakukan penelitian lapangan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. (Darmadi, 2011) dalam (Fahlila, 2022). Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilaksanakan dan dipublikasikan dalam jurnal-jurnal nasional dan internasional secara online. Untuk mengumpulkan data ini, peneliti melakukan pencarian jurnal penelitian yang telah dipublikasikan di internet menggunakan mesin pencari Google Scholar. Selanjutnya, data dikumpulkan melalui proses penyaringan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis dari setiap jurnal yang dipilih.

Tahapan penulisan literatur review dijelaskan secara sistematis dalam ilustrasi berikut:



Kemudian Jurnal-jurnal penelitian yang memenuhi kriteria inklusi selanjutnya akan dikumpulkan, dan dari jurnal-jurnal ini, dibuatlah ringkasan yang mencakup informasi seperti nama peneliti, tahun publikasi jurnal, desain penelitian, tujuan penelitian, sampel yang digunakan, instrumen atau alat ukur yang digunakan, serta ikhtisar hasil atau temuan penelitian. Informasi dari ringkasan jurnal-jurnal ini kemudian disusun dalam sebuah tabel yang diurutkan berdasarkan urutan alfabet dan tahun terbit jurnal, sesuai dengan format yang telah disebutkan sebelumnya. (Arina, Marsidin, & Sulastri, 2022) Untuk memperdalam pemahaman analisis, abstrak dan teks lengkap jurnal-jurnal tersebut dibaca dan dianalisis secara mendalam. Ringkasan jurnal-jurnal ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menganalisis tujuan penelitian dan hasil/temuan penelitian yang terdapat di dalamnya.

3.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Lampung Selatan hal ini dikarenakan lokasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Bob Bazar, Skm terletak di Kabupaten Lampung Selatan. Selain itu, peneliti memiliki pengetahuan yang memadai tentang lokasi ini, sehingga memungkinkan peneliti untuk membangun hubungan emosional dengan baik dengan masyarakat dan informan dalam penelitian ini, tanpa mengorbankan objektivitasnya..

3.4.2 Populasi

(Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa populasi merupakan ansambel entitas atau individu yang berada dalam suatu area tertentu dan memiliki ciri-ciri khusus yang telah dipilih oleh peneliti untuk diselidiki. Populasi dalam penelitian ini.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk di Lampung Selatan yang menurut (Statistik, 2022) berjumlah 1.081.115 jiwa penduduk. Dalam metode ini, sampel diambil dengan pertimbangan khusus kriteria atau ciri-ciri khusus yang memiliki keterkaitan erat dengan kriteria atau ciri-ciri populasi.

3.4.3 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari sifat-sifat yang ada dalam populasi tersebut (Sugiono 2010: 81). Proses pemilihan sampel ditentukan dengan menerapkan metode sampel acak (random sampling) dan melakukan pengambilan sampel berdasarkan rumus Slovin yaitu:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai e = 10%, artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10%. Dengan menerapkan rumus slovin maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\ n &= \frac{1.081.115}{1+1.081.115.(0,1)^2} \\ n &= \frac{1.081.115}{10.812.15} \\ n &= 99,10 \\ &= 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

3.5. Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah upaya untuk menilai sejauh mana indikator-indikator dapat mengukur konsep dengan akurat, yang berarti mengukur apakah konsep yang dibangun telah valid atau belum. Tujuan uji validitas adalah untuk menentukan tingkat kecocokan dan ketepatan instrumen pengukuran dalam menjalankan fungsinya sebagai alat ukur. Hal ini bertujuan agar data yang dikumpulkan relevan dan sesuai dengan tujuan pengukuran yang dilakukan.

Validitas berkaitan dengan kesesuaian antara suatu konsep dengan indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Tingkat validitas yang tinggi atau rendah dari suatu alat pengukur mengindikasikan sejauh mana data yang dikumpulkan mencerminkan gambaran yang akurat tentang variabel yang dimaksud. Penelitian ini berusaha memenuhi kriteria validitas agar dapat mempertanggungjawabkan penelitian secara ilmiah. Untuk memastikan kesesuaian konsep yang digunakan, semua konsep dalam kerangka pemikiran penelitian merujuk kepada pandangan para ahli dan literatur yang relevan.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Validitas isi menilai apakah semua ide dan konsep yang tercantum dalam definisi konseptual telah mencakup dalam instrumen pengukur. Dengan kata lain, instrumen pengukur (yang terdiri dari kumpulan indikator) harus mencerminkan semua aspek dari suatu variabel.

Salah satu metode untuk mengukur validitas adalah dengan menggunakan analisis faktor. Dengan menerapkan analisis faktor, kita dapat menilai apakah dimensi-dimensi dalam suatu variabel dapat memadai dalam mengukur variabel tersebut. Dalam analisis faktor, kita akan mendapatkan nilai KMO (Keiser Meier Olkin) yang menunjukkan kemampuan variabel yang diukur untuk menjalani analisis faktor. Jika nilai KMO lebih dari 0,5 dan signifikansi kurang dari 0,05, maka kita dapat melakukan analisis faktor pada variabel yang diukur untuk mengevaluasi apakah indikator yang telah dibuat berada

dalam satu kelompok dengan indikator lainnya yang masih dalam satu variabel.

3.5.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah indikator yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini mencerminkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur fenomena yang sama.

Konsistensi dalam konteks ini merujuk pada sejauh mana angka numerik yang dihasilkan oleh sebuah indikator tidak mengalami variasi karena karakteristik proses pengukuran atau instrumen pengukuran itu sendiri. Bailey juga menyatakan bahwa reliabilitas mengukur sejauh mana hasil pengukuran yang diperoleh tetap konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas mencerminkan konsistensi pengukuran (konsistensi pengukuran) (Neuman, 2003, h. 179).

Stabilitas reliabilitas adalah jenis reliabilitas yang diterapkan, yang berarti reliabilitas seiring waktu (cross-time). Ini berarti bahwa instrumen pengukuran akan menghasilkan hasil yang sama jika diujikan pada waktu yang berbeda. Reliabilitas merupakan syarat penting untuk validitas. Pengukurannya dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Koefisien alfa menurut Cronbach pada dasarnya adalah rata-rata dari semua koefisien korelasi dua bagian yang mungkin dihasilkan dari instrumen pengukuran (Jalaluddin Rakhmat, 2000, h. 18). Dengan melihat nilai alpha yang diperoleh, kita dapat menilai konsistensi antara indikator yang digunakan. Standar nilai alpha yang digunakan adalah 0,5 (Guilford and Fruchter, 1978, h. 430). Ini berarti bahwa indikator yang digunakan sesuai untuk mengukur konsep yang diukurnya. Jika nilai yang diperoleh kurang dari 0,5, maka instrumen pengukuran yang dibuat dianggap tidak dapat diandalkan.

3.6. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis:

1. Analisis regresi linear sederhana adalah suatu metode pemeriksaan yang bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan rumus berikut ini.

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

x = Kinerja Pelayanan

a = konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan dan penurunan)

2. *Content Analysis*

Penelitian ini juga menggunakan analisis konten sebagai strategi untuk mengukur suatu dokumen yang perlu menggunakan pengukuran-pengukuran kuantitatif yang terdapat dalam kandungan suatu teks.

3.7. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan untuk seluruh populasi karena penelitian ini hanya berfokus pada populasi tertentu sesuai dengan metode sampel random sampling.
2. Penelitian ini dibatasi oleh terbatasnya periode waktu penelitian yang harus secepatnya diselesaikan dalam kurun waktu tertentu

Dengan memahami batasan-batasan tersebut, peneliti akan memastikan agar sampel yang dipilih dapat berkata jujur dan tidak salah sasaran. Kemudian peneliti akan menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya dengan cepat dan tepat karena terbatasnya waktu penelitian.