

**PELAYANAN PUBLIK DI SEKTOR KESEHATAN: RESPONSIVITAS
STUDI DAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA KARANG,
KECAMATAN TELUK BETUNG TIMUR, KOTA BANDAR LAMPUNG**

Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik

Oleh

AZKIA SYIFA SALSABILA

2416041075



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah Paradigma *Good Governance*. Paradigma ini menekankan pada pentingnya tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan secara transparan, akuntabel, responsif, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik (UNDP, 1997; Dwiyanto, 2021).

Dalam konteks pelayanan publik, paradigma *Good Governance* digunakan untuk menilai sejauh mana lembaga publik, seperti Puskesmas Kota Karang, mampu memberikan pelayanan yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kelancaran prosedur administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan demikian, paradigma ini dipilih karena sejalan dengan fokus penelitian, yaitu menganalisis hubungan antara responsivitas tenaga medis (X) dengan kepuasan pasien (Y) sebagai representasi dari praktik *Good Governance* dalam sektor kesehatan.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

3.2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini menekankan pada pengukuran objektif terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2021).

Tujuannya adalah memperoleh gambaran faktual tentang tingkat responsivitas tenaga medis serta tingkat kepuasan pasien, sekaligus melihat hubungan antara keduanya.

3.2.2 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif asosiatif.

Deskriptif, karena penelitian ini bertujuan menggambarkan fenomena pelayanan publik di Puskesmas Kota Karang.

Asosiatif, karena berusaha mengetahui hubungan antara variabel independen (responsivitas) dengan variabel dependen (kepuasan pasien).

3.2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Kota Karang selama periode penelitian berlangsung. Berdasarkan laporan tahunan, populasi berjumlah sekitar 1.000 pasien per bulan.

Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, karena setiap pasien memiliki peluang yang sama untuk dijadikan responden.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin*:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (0,05)

Contoh:

Jika populasi (N) = 1.000, maka:

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,05)^2} = 286$$

Jadi jumlah sampel yang diambil adalah 286 responden.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Untuk memastikan setiap konsep dapat diukur secara empiris, maka dilakukan operasionalisasi variabel yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala
Responsivitas (X)	Kemampuan tenaga medis untuk memahami dan menanggapi kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat (Dwiyanto, 2021).	a. Kecepatan pelayanan b. Ketepatan waktu c. Kesediaan mendengarkan keluhan d. Ketanggapan terhadap permintaan pasien	Likert (1–5)
Kepuasan Pasien (Y)	Tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016).	a. Kesesuaian pelayanan dengan harapan b. Keramahan tenaga medis c. Kenyamanan fasilitas d. Ketersediaan obat dan sarana	Likert (1–5)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

1. Kuesioner (Angket)

Merupakan metode utama untuk memperoleh data primer dari pasien. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” (1) hingga “sangat setuju” (5).

2. Observasi Non-Partisipatif

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di Puskesmas, meliputi waktu tunggu, interaksi tenaga medis, dan kondisi fasilitas.

3. Dokumentasi

Digunakan untuk memperoleh data sekunder, seperti laporan tahunan Puskesmas, data Dinas Kesehatan, serta dokumen pendukung lain terkait pelayanan publik.

3.5 Metode Pengujian Data

Sebelum dilakukan analisis, data diuji terlebih dahulu untuk memastikan keabsahan dan konsistensi instrumen.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item dalam kuesioner mampu mengukur konsep yang diinginkan.

Rumus yang digunakan adalah Korelasi *Product Moment Pearson*:

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

Kriteria:

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} (\alpha = 0,05) \rightarrow$ item valid

$r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}} \rightarrow$ item tidak valid

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengukur sejauh mana instrumen memberikan hasil yang konsisten.

Uji dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

k = jumlah item

σ_i^2 = varians tiap item

σ_t^2 = varians total

Interpretasi nilai α :

$\geq 0,90 \rightarrow$ Sangat reliabel

$0,70-0,89 \rightarrow$ Reliabel

0,60–0,69 → Cukup reliabel
< 0,60 → Tidak reliabel

3.5.3 Uji Normalitas (Tambahan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Pengujian menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria:

Sig. (p-value) > 0,05 → data berdistribusi normal
Sig. (p-value) < 0,05 → data tidak normal

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS dan meliputi beberapa tahap berikut:

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan profil responden dan persepsi mereka terhadap masing-masing variabel.

Rumus untuk menghitung rata-rata (mean):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Hasil rata-rata dikategorikan:

Rentang	Kategori
1,00–1,79	Sangat rendah
1,80–2,59	Rendah
2,60–3,39	Sedang
3,40–4,19	Tinggi
4,20–5,00	Sangat tinggi

3.6.2 Analisis Korelasi Pearson

Untuk menguji hubungan antara variabel responsivitas (X) dan kepuasan pasien (Y):

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

Interpretasi nilai korelasi:

Rentang Nilai r	Tingkat Hubungan
0,00–0,19	Sangat lemah
0,20–0,39	Lemah
0,40–0,59	Sedang
0,60–0,79	Kuat

0,80–1,00	Sangat kuat
-----------	-------------

3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X terhadap Y:

$$[KD = r^2 \times 100\%]$$

Contoh: $r = 0,70 \rightarrow KD = 0,49 \times 100\% = 49\%$.

Artinya, 49% perubahan kepuasan pasien dijelaskan oleh responsivitas tenaga medis.

3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh antara variabel X terhadap Y:

$$[Y = a + bX]$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pasien

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Responsivitas

Interpretasi:

Jika b bernilai positif dan $p\text{-value} < 0,05$, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara responsivitas dan kepuasan pasien.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Waktu pengumpulan data yang terbatas sehingga hasil hanya menggambarkan kondisi pada periode tertentu.
2. Jumlah responden dibatasi pada pasien yang hadir selama penelitian, belum mencakup pasien pada waktu berbeda.
3. Penelitian hanya menyoroti dua dimensi *Good Governance*, yaitu responsivitas dan kepuasan, belum mencakup aspek lain seperti akuntabilitas dan transparansi.
4. Instrumen kuesioner bersifat tertutup, sehingga persepsi mendalam responden belum sepenuhnya tergali.

Keterbatasan tersebut diharapkan menjadi dasar bagi penelitian berikutnya untuk memperluas cakupan indikator dan menggunakan metode campuran (*mixed methods*) agar hasil lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- UNDP. (1997). Governance for Sustainable Human Development. United Nations Development Programme.