

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek/Subjek Penelitian**

Objek penelitian ini menggunakan lokasi ruang lingkup kesehatan yaitu 18 puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta. Puskesmas yang dipakai penelitian adalah puskesmas Matrijeron, puskesmas Mergangsan, puskesmas Kotagedhe I, puskesmas Kotagedhe II, puskesmas Umbulharjo I, puskesmas Umbulharjo II, puskesmas Ngampilan, puskesmas Wirobrajan, puskesmas Kraton, puskesmas Gondomanan, puskesmas Danurejan I, puskesmas Danurejan II, puskesmas Gondokusuman I, puskesmas Gondokusuman II, puskesmas Pakualaman, puskesmas Gedongtengen, puskesmas Jetis, puskesmas Tegalrejo.

Sedangkan subjek penelitian merupakan sesuatu yang melekat pada objek yang diteliti. Subjek yang digunakan oleh peneliti yaitu kepala puskesmas maupun pegawai yang ada di bagian struktural puskesmas diibaratkan pelayan yang selalu bertindak sesuai keinginan masyarakat.

#### **B. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti terkait (Sekaran & Bougie, 2017). Metode penelitian ini menggunakan metode survei yang merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pernyataan pelayanan kepada para responden

secara tertulis. Survei tersebut juga sering disebut survei kuisisioner. Data yang diperoleh dari jawaban responden atas kuisisioner yang diberikan pada kepala puskesmas, kepala puskesmas maupun pegawai yang ada di bagian struktural puskesmas nantinya akan diambil rata-rata pada setiap puskesmas untuk dijadikan sebagai data akhir sebelum diolah menggunakan SPSS.

### **C. Teknik Pengambilan Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta sebanyak 18 puskesmas. Pengambilan sampel dibagikan ke responden secara acak dalam setiap Puskesmas yang di Kota Yogyakarta. Setiap puskesmas mendapatkan 5 kuisisioner yaitu:

- Kepala Puskesmas.
- Administrasi Pelayanan Puskesmas.
- Administrasi Pendaftaran Puskesmas.
- Keuangan Kasir (Penerimaan) Puskesmas.
- Keuangan Bendahara (Pengeluaran) Puskesmas.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan merupakan data primer yang berasal langsung dari sumber atau subjek penelitian. Cara memperoleh data dengan menggunakan metode survei. Survei menggunakan kuisisioner yang nantinya dijawab oleh responden yang berasal dari sampel penelitian. Kuisisioner dapat berupa pernyataan yang diberikan berskala 1 sebagai skor terendah sampai 5 sebagai skor tertinggi. Pernyataan yang digunakan sesuai dengan indikator atau variabel yang ditentukan. Data tersebut akan mengkaji secara empiris

hubungan antara variabel perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dan perspektif keuangan.

#### **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel perspektif pelanggan ( $X_1$ ) merupakan tingkat pasien dalam mengukur banyaknya pasien yang datang ke Puskesmas dengan membandingkan Puskesmas yang satu dengan Puskesmas yang lainnya. Variabel perspektif proses bisnis internal ( $X_2$ ) yaitu meningkatkan pelayanan kepada pasien dan mendorong pertumbuhan organisasi . Penilaian ini diukur untuk melayani masyarakat dalam bidang kesehatan Tingkat Pelayanan diukur dengan menggunakan standar kinerja pelayanan Puskesmas. Variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ( $X_3$ ) bahwa penilaian yang membangun kualitas personal maupun kualitas pelayanan untuk mewujudkan target keuangan, pelanggan dan proses bisnis internal. Tolak ukur yang digunakan adalah tingkat pelatihan karyawan , peningkatan kapabilitas karyawan baik dari dalam maupun luar Puskesmas. Semakin tinggi tingkat pelatihan maka semakin baik kemampuan karyawan dalam pelayanan di Puskesmas. Variabel perspektif keuangan ( $X_4$ ) ukuran keuangan merupakan ikhtisar dari konsekuensi ekonomi yang terjadi disebabkan oleh tindakan dari dalam perusahaan (puskesmas) yang menunjukkan seberapa hasil yang didapatkan secara maksimal. Tingkat efisien dan efektifitas.

## **F. Uji Kualitas Instrumen dan Data**

### **1) Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif dapat digunakan untuk memaparkan atau menggambarkan suatu data dalam bentuk grafik maupun tabel (Nzaruddin & Basuki, 2017). Statistik deskriptif akan menghasilkan jumlah data penelitian, *mean* (nilai rata-rata), nilai *minimum*, nilai *maximum*, nilai *range*, (selisih antara nilai *minimum*, dengan nilai *maximum*), variansi data dan standar deviasi.

### **2) Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas merupakan untuk mengukur apa yang perlu diukur. Peneliti menggunakan kuisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisioner yang disusunnya harus mengukur apa yang diukurnya. Peneliti membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka item dikatakan valid, sedangkan  $r$  hitung lebih kecil daripada  $r$  tabel, caranya melihat tabel  $r$  dengan ketentuan minimal adalah 0,3 (Sugiono, 2011).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten dengan cara membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha yang

didapatkan dari hasil perhitungan spss lebih besar dari 0,6 maka kuisisioner reliabel, sedangkan jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka tidak reliabel (Sugiono, 2011).

### G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji *statistic non parametric* yaitu analisis korelasli berganda dengan SPSS, diakrenakan pada penelitian sampel yang digunakan kecil atau <30 data. Analisis pada penelitian ini akan memasukkan empat variabel independen yaitu perspektif pelanggan ( $X_1$ ), perspektif proses bisnis internal ( $X_2$ ), perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ( $X_3$ ), perspektif keuangan ( $X_4$ ). Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$R = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - \{(\sum X) - (\sum X)^2\}}}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi berganda

n = Banyak Sampel

#### 1) Uji Korelasi Berganda

Pengujian ini merupakan salah satu teknik analisis korelasional yang mengukur keeratan hubungan korelasi yang terdiri dari dua variabel bebas yaitu ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ) dan satu variabel terikat yaitu (Y) apabila perumusan masalah terdiri dari tiga maka hubungna antara masing-masing variabel dilaksanakan dengan cara perhitungan korelasi sederhana.

Koefisien korelasi yang besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut koefisien korelasi dengan simbol R. Besar koefisien korelasi antara -1, 0 dan +1, sebagai berikut:

- a. -1 memiliki hubungan sedang, terdapat hubungan diantara dua variabel/lebih.
- b. +1 memiliki hubungan sangat kuat, adanya sebuah hubungan diantara dua variabel/lebih.
- c. 0 dianggap tidak memiliki hubungan antar dua variabel/lebih.

## 2) **Ketentuan Uji Korelasi berganda**

Dasar pengambilan Keputusan:

- a. Jika nilai sig f change  $< 0,05$  maka berkorelasi.
- b. Jika nilai sig f change  $> 0,05$  maka tidak berkorelasi.

Pedoman Derajat Hubungan:

- a. Nilai R 0,00 s/d 0,20 maka tidak ada korelasi.
- b. Nilai R 0,21 s/d 0,40 maka korelasi lemah.
- c. Nilai R 0,41 s/d 0,60 maka korelasi sedang.
- d. Nilai R 0,61 s/d 0,80 maka korelasi kuat.
- e. Nilai R 0,81 s/d 1,00 maka korelasi sempurna.