

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek / Subyek Penelitian

1. Obyek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada PUSKESMAS Mantrijeron, sebagai unit pelayanan jasa yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO sejak tahun 2005 dan telah beberapa kali mewakili kota Yogyakarta dalam lomba PUSKESMAS tingkat daerah maupun nasional.

2. Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai PUSKESMAS Mantrijeron Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini seluruh pegawai PUSKESMAS Mantrijeron telah mengikuti sosialisasi sertifikasi sistem manajemen mutu ISO, dengan jumlah karyawan sebanyak 54 orang, semua akan dijadikan responden.

B. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berkaitan dengan Sistem manajemen mutu, budaya kualitas dan kinerja karyawan. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan (Umar, 2003). Data primer

dari penelitian ini adalah jadwal kuesioner dari Pegawai PUSKESMAS Mantrijeron kota Yogyakarta.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei merupakan metode penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden dan dikembalikan lagi kepada peneliti. Cara penyebaran tersebut didasarkan pada teori yang menyatakan bahwa responden akan lebih memberikan respon yang berarti ketika mereka secara kontekstual berada di lingkungan yang sedang dievaluasi (Dablohker dkk, dalam Munjiati M., 2003). Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan PUSKESMAS Mantrijeron kota Yogyakarta.

D. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini variable dependennya adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama

(Rivai & Basri, 2005). Menurut Russel (1993), Indikator kinerja karyawan adalah: Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Waktu kerja, Efektifitas kerja.

2. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah tipe variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari tiga dimensi sistem manajemen mutu ISO.

a. Perencanaan sertifikasi ISO 9001 (X1)

Perencanaan sertifikasi ISO 9001 adalah perumusan dan desain langkah penerapan sistem manajemen mutu, mulai dari pemilihan Badan sertifikasi ISO, identifikasi aspek kualitas, dokumentasi dan lain lain untuk mengukur dari planning yang efektif, maka indikator yang diukur adalah: 1) identifikasi aspek kualitas, 2) dokumentasi, 3) *training*, dan 4) pembuatan prosedur standar. (Hatane, 2011).

b. Komitmen organisasi (X2)

Komitmen organisasi merupakan komitmen dari perusahaan yang meliputi *top manajemen*, *middle manajemen* dan karyawan dalam menerapkan klausul-klausul ISO. Ada pun indikator untuk mengukur komitmen organisasi adalah: 1) komitmen *top manajemen*, 2) komitmen *middle manajemen*, dan 3) komitmen karyawan. (Hatane, 2011)

c. Penerapan prosedur (X3)

Penerapan prosedur merupakan persyaratan penting dari ISO, untuk membuat prosedur terhadap semua aktivitas kerja yang berdampak terhadap kualitas. Indikator dari implementasi prosedur adalah: 1) Audit

periodik, 2) Kepatuhan terhadap prosedur standar, 3) Penerapan *corrective and preventive action*. (Hatane, 2011)

3. Variabel *Intervenning*

Menurut Tuckman (dalam Sugiyono, 2007) variabel *intervenning* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela / antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel *intervenning* adalah budaya kualitas. *Quality Culture* atau budaya kualitas merupakan pola nilai-nilai, keyakinan dan harapan yang tertanam dan berkembang di kalangan anggota organisasi mengenai pekerjaannya untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. (Hardjosoedarmo, 1999). Ada Sembilan Indikator yang diukur atau faktor dalam mengukur budaya kualitas berdasarkan *President Quality Award* dan *Malcolm Balddridge Naional Quality Award*, yakni: 1) *top management support for quality*, 2) *strategic planning for quality*, 3) *customer focus*, 4) *quality training*, 5) *recognition*, 6) *empowerment and involvement*, 7) *quality improvement team*, 8) *measurement and analysis*, and 9) *quality assurance*.

Masing-masing data survei tersebut akan diukur dengan item pertanyaan yang dimodifikasi menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert*

merupakan metode yang mengukur sikap dengan pernyataan setuju dan pernyataan ketidaksetujuan terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Peneliti memberikan kuesioner yang disusun dalam bentuk pertanyaan dan disediakan kolom jawab yang menyatakan (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, (5) sangat setuju.

Data yang dihasilkan dari survei terhadap responden dengan kuesioner tersebut kemudian dijumlahkan dan jumlah ini merupakan total skor yang ditafsirkan sebagai posisi responden dalam skala *Likert*.

E. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali (2006), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *kovarian* menjadi berbasis *varian*. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive* model. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampe tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif. Menurut Ghazali (2006) tujuan PLS adalah membantu

peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dependen. Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses *iterasi* 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi means dan lokasi (Ghozali, 2006).

1. Statistik deskriptif.

Statistik deskriptif ditujukan untuk memberikan gambaran tentang demografi responden penelitian dan gambaran tentang variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang

menunjukkan angka rata-rata (*mean*) kisaran aktual, penyimpangan baku (*standard deviation*), dan kecenderungan jawaban responden.

2. Model pengukuran (*outer model*)

Outer Model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas, parameter model pengukuran (validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability* dan *cronbach's alpha*) termasuk nilai R^2 sebagai parameter ketepatan model prediksi (Hengky dan Imam Ghazali, 2102).

a. Uji validitas.

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score*) yang dihitung dengan smartPLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Hengky dan Imam Ghazali, 2102) . Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara variabel lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk

lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Untuk lebih lengkapnya, parameter uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumbs
<i>Convergent</i>	<i>Loading factor</i> <i>Average variance extracted (AVE)</i>	> 0,7 > 0,5
<i>Discriminant</i>	Akar AVE dan korelasi variabel laten <i>Cross loading</i>	Akar AVE > Korelasi variabel laten > 0,7 dalam satu variabel

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* harus lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* harus lebih dari 0,7 (Hengky dan Imam Ghazali, 2102).

3. Model Struktural (*inner model*)

Model struktural dalam smartPLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-value* tiap *path* untuk uji signifikan antar konstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen

terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Adapun skor atau nilai T-statistik, harus lebih dari 1,96.