

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian terlebih dahulu perlu menentukan metode penelitian yang akan digunakan, karena hal ini merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian. Pengertian metode penelitian menurut Darna dan Herlina (2018:287-288) mengemukakan bahwa:

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, serta dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang ilmu, termasuk manajemen.

Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017:11) menjelaskan mengenai metode survey bahwa:

Metode survey merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2021:8) bahwa:

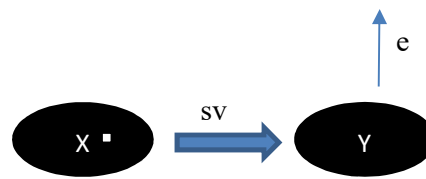
Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yang dimaksud untuk melakukan pengujian hipotesis serta untuk melakukan interpretasi secara

mendalam. Hal ini dilakukan untuk mengetahui penerapan *human capital index* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan desain survei dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Deskriptif, untuk menggambarkan bagaimana penerapan human capital mindex dengan kualitas pelayanan di Puskesmas.. Verifikatif, untuk menguji secara empiris pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan analisis statistik, seperti uji regresi linier sederhana berikut ini:



Gambar 3.1
Desain penelitian

Keterangan

X = *human capital index (HCI_*

Y = Kualitas Prelayanan

E + epsilon (variabel yang tidak di teliti)

Xy= pengaruh x terhadap y

3.3 Operasionalisasi Variabel

Secara operasional variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel Bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).. penjelasan kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut.

4. Variabel Bebas (*independent variable*)

Menurut Sugiyono (2021:33) bahwa: “Variabel bebas atau *independen* adalah

variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependen* (terikat)”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah *human capital index (HCI)*. Menurut Fasli Jalal (2019) bahwa “HCI merupakan alat reflektif yang menunjukkan keberhasilan kebijakan publik dalam pembangunan sumber daya manusia. Skor HCI yang rendah mengindikasikan perlunya reformasi di sektor pendidikan dan kesehatan

5. variabel terikat (*dependent variable*)

Menurut Sugiyono (2021:33) mengemukakan bahwa: “Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan. Tjiptono (2016:178) mengemukakan bahwa, “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Lebih jelasnya mengenai operasionalisasi variabel dalam penelitian ini tampak sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
<i>human capital index (HCI)</i> (X)	HCI merupakan alat reflektif yang menunjukkan keberhasilan kebijakan publik dalam pembangunan sumber daya manusia. Skor HCI yang rendah mengindikasikan perlunya reformasi	1. Pendidikan 2. Kesehatan World Bank (2018)	Ordinal

	di sektor pendidikan dan kesehatan (Fasli Jalal. 2019)		
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono (2016:178))	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> \ 5. <i>Empathy</i> Tjiptono (2016:137)	Ordinal

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek yang dapat dijadikan sumber penelitian. Menurut Arikunto (2020: 66) menyatakan bahwa:

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil menghitung atau pengukuran kuantitatif maupun kualitas mengenai karakteristik-karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang dipelajari sifat-sifatnya.

Berkaitan dengan itu, Sugiyono (2019: 80) mendefinisikan populasi sebagai “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah 260 orang yang terdiri dari 35 orang pegawai dan 225 orang pasien Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2021 : 62) “Sampel adalah bagian dari populasi”. Berdasarkan populasi di atas, maka untuk menentukan sampel di dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin.

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

$$n = \frac{260}{1 + 260(0.01)^2}$$

$$n = \frac{260}{1 + 2.6}$$

$$n = \frac{260}{3.6}$$

$n = 72.22$ dibulatkan menjadi 72

Jadi jumlah sampel menurut hasil perhitungan rumus Slovin sebanyak 72 responden. Adapun teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan random sampling. Menurut Sugiyono (2019), *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana pemberian kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi dilakukan melalui cara acak tanpa memperhatikan tingkatan dalam populasi.

3.5 Alat Pengumpul Data

Terdapat beberapa alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun alat pengumpul data tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2021:142) menyatakan “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya”. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden menggunakan skala pengukuran dalam pembuatan kuesioner penulis merujuk ke dalam pendapat Sugiyono (2021 : 84) bahwa : “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2021:137-138) “wawancara adalah suatu percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara”. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden yang akan lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3. Lembar Observasi

Alat pengumpulan data berupa lembar observasi dalam penelitian ini dijelaskan Umar (2013:169), bahwa “observasi menuntut adanya pengamatan dari si peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya”. Instrumen yang digunakan dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lain-lain.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2021:138), “Dokumentasi adalah untuk memperoleh data

langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian”. Hal ini dimaksudkan untuk melengkapi data yang belum diperoleh melalui wawancara dan observasi

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Dalam pelaksanaan pengolahan data, penulis melakukan dua teknik yaitu teknik Deskriptif dan varifikatif. Kedua teknik tersebut adalah sebagai berikut.

1. Teknik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2021:147-148) menyatakan

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi netral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase.

Terdapat beberapa langkah dalam pengolahan data deskriptif yaitu sebagai berikut.

a. Presentase

Untuk mengetahui persentase dapat dilakukan hitungan sebagai berikut:

$$\text{Presentase (\%)} = f/n \times 100\%$$

n= jumlah responden

b. Rata-rata

Untuk mendapatkan hasil rata-rata dari pernyataan kuesioner menggunakan rumusan sebagai berikut:

Rata-rata= jumlah keseluruhan / item soal

c. Data interval

Untuk menentukan kriteria:

Nilai tertinggi : Bobot terbesar x Jumlah pernyataan x n

Nilai terendah : Bobot terendah x Jumlah pernyataan x n

Untuk menentukan nilai klasifikasi:

Panjang kelas interval= jumlah nilai tertinggi – jumlah nilai terendah

(Sugiyono,2021:95).

2. Teknik Verifikatif

Analisis data verifikatif adalah teknik analisis yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan teori atau penelitian terdahulu. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh, hubungan, atau perbedaan antarvariabel penelitian secara empiris.

Menurut Sugiyono (2020), penelitian verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data lapangan dengan metode statistik

3.6.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan agar dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Menurut Sugiyono (2020), analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis sehingga mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Uji korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel *Human Capital Index* (HCI) dengan kualitas pelayanan. Uji ini bertujuan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan serta arah hubungan antarvariabel penelitian. Menurut Sugiyono (2020), analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa melihat hubungan sebab akibat

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara Human Capital Index (HCI) dengan kualitas pelayanan. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan program SPSS. 24. Hasil uji korelasi menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antara kedua variabel penelitian.

2. Uji determinasi

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau pengaruh *Human Capital Index* (HCI) dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan. Koefisien determinasi menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2018), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen

Hasil uji determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,45. Hal ini berarti bahwa Human Capital Index (HCI) memberikan kontribusi sebesar 45% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 55% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian

3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Human Capital Index (HCI) secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan secara statistik atau tidak. Menurut Ghazali (2018), uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi..

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Human Capital Index (HCI) secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% dengan bantuan program SPSS.

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau melihat nilai signifikansi (Sig.), dengan kriteria sebagai berikut:

2. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya : HCI berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3. Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ dan $\text{Sig.} \geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya HCI tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

3.7 Uji Validitas dan Reabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir pernyataan kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan valid apabila pernyataan yang digunakan benar-benar mengukur konsep Human Capital Index (HCI) dan kualitas pelayanan. Menurut Sugiyono (2020), validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang relatif sama apabila digunakan berulang kali. Menurut Ghazali (2018), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Adapun tempat penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ciulu yang beralamat di Jalan Raya Pangandatan No.85, Desa Ciulu Kecamatan Banjarsari, Kabupaten Ciamis dengan waktu penelitian sebagai berikut:

No.	Uraian Kegiatan	Waktu Kegiatan								
		2025		2026						
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Seminar Usulan Penelitian									
2	Pelaksanaan Penelitian Lapangan									
3	Pengolahan Data									
4	Penelitian/Penyusunan Hasil Penelitian									
5.	Sidang Tesis									