

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian observasional analitik peneliti mencoba mencari pengaruh antara variabel bebas kualitas pelayanan (wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) dengan variabel terikat tingkat kepuasan pasien rawat inap. Jenis penelitian ini adalah *descriptive analitik* dengan rancangan *cross sectional*. Artinya pada saat itu peneliti menilai pengaruh kualitas pelayanan (wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pasien rawat inap.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cepogo Kabupaten Boyolali.

3.2.2 Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 10 Oktober 2016.

3.3 POPULASI, SAMPEL, DAN TEHNIK SAMPEL

3.1.3 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Suharsimi, 2010: 173).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien

rawat inap di Puskesmas Kecamatan Cepogo Kabupaten Boyolali sebanyak 40 pasien.

3.1.4 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi, 2010: 174). Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Cepogo Kabupaten Boyolali yang berjumlah 40 pasien.

3.1.5 Teknik pengambilan sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2010: 62). Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling.

Sampling jenuh yaitu pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2010: 68). Besar populasi dalam penelitian ini adalah 40. Sehingga pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *total sampling*.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain (Notoatmodjo, 2010: 103). Variabel dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Variabel bebas (*independen*)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono,

2010: 4). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terdiri dari wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

3.4.2 Variabel terikat (dependen)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010: 4). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Kecamatan Cepogo Kabupaten Boyolali.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010: 112)

Tabel 1
Definisi Operasional
Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
1.	Kepuasan pasien	Kotler (1999) tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (<i>perceived performance</i>) dengan harapannya (<i>Expectation</i>).	Kuesioner	Interval
2.	Kualitas pelayanan	Reliability: artinya keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Responsiveness: artinya daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Assurance: artinya jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan. Emphaty: artinya empati adalah kesediaan untuk peduli memberikan perhatian pribadi pada pelanggan. Tangibles: artinya berwujud adalah penampilan fisik dan peralatan personal dan materi komunikasi.	Kuesioner	Interval

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010: 87). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan bentuk pertanyaan tertutup (closed ended) yang tidak membutuhkan jawaban dalam bentuk pertanyaan panjang sehingga dapat dijawab dengan mudah oleh responden dan memberikan kemudahan dalam pengolahan data.

Pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam kuesioner menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju.

Sangat tidak setuju	skor 1
Tidak setuju	skor 2
Setuju	skor 3
Sangat Setuju	skor 4
Sangat setuju sekali	skor 5

Tabel 2
Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas pelayanan terhadap
kepuasan pasien

No	Variabel Penelitian	No. Soal	Total
1.	<i>Reliability</i>	1,2,3,4	4
	<i>Responsiveness</i>	5,6,7	3
	<i>Assurance</i>	8,9,10	3
	<i>Emphaty</i>	11,12,13	3
	<i>Tangibles</i>	14,15,16,17	4
2.	Kepuasan pasien rawat inap	1,2,3,4,5	5

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien maka jumlah item pertanyaan 5 dengan skor tertinggi 5 maka $5 \times 5 = 25$ dengan demikian pengukuran kepuasan pasien rawat inap adalah sebagai berikut

Sangat tidak puas range	skor 1 - 5
Tidak puas range	skor 6 - 10
puas range	skor 11 - 15
sangat Puas range	skor 16 – 20
Sangat puas sekali range	skor 21 – 25

3.7 Tehnik Pengumpulan Data

3.7.1 Metode angket/kuesioner

Metode angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup karena peneliti menggunakan kuesioner yang memberikan pertanyaan dengan menyediakan alternatif jawaban kepada responden mengenai pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Cepogo Boyolali.

3.7.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan atas dokumen yang diperlukan mengenai gambaran umum mengenai puskesmas Cepogo Boyolali.

3.7.3 Metodewawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk

menemukan permasalahan yang diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara bagian personalia Puskesmas Cepogo Boyolali.

3.7.4 Observasi

Observasi, digunakan untuk mencatat kegiatan pelayanan petugas kesehatan kepada para pasien rawat inap di puskesmas Cepogo Boyolali. Pedoman observasi yang digunakan dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

3.7.a.1 Observasi pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Cepogo kepada pasien rawat inap.

3.7.a.2 Observasi pasien rawat inap di Puskesmas Cepogo Boyolali.

3.7.a.3 Keterangan tambahan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang bisa diberikan oleh keluarga.

3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2010: 164). Uji validitas akan dilakukan pada pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Cepogo Kabupaten Boyolali. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Korelasi Produk Moment* karena data tipe skala

pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut.

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi

x : pernyataan

y : skor total

xy : skor pernyataan

N : Jumlah sampel

Secara keseluruhan uji validitas didapat jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka, item pertanyaan dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2007:228-230).

Setelah dilakukan uji validitas kuesioner kualitas pelayanan dengan 17 butir item pada 40 responden diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,444 – 0,876) dengan $p \text{ value} < 0,05$, sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa 17 butir item kuesioner kualitas pelayanan valid. Uji validitas kuesioner kepuasan pasien yang terdiri 5 butir item diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,656 – 0,833) dengan $p \text{ value} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 butir item kuesioner kepuasan pasien valid dan layak dijadikan alat penelitian.

3.8.2 Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (Notoatmodjo, 2010:

168).Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

k = mean kuadrat antara subyek

S_i^2 = mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = variant total (Sugiyono,2007:365)

Nilai alpha antara 0,8 sampai dengan 1 dikategorikan sebagai reliabilitas baik, nilai alpha antara 0,6 sampai dengan 0,79 dikategorikan sebagai reliabilitas diterima, dan nilai alpha kurang dari 0,6 dikategorikan sebagai reliabilitas kurang baik (Sekaran, 2000).Hasil reliabilitas dapat dilihat selengkapnya seperti di bawah ini:

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
<i>Reliability</i>	0.567	Reliabilitas diterima
<i>Responsiveness</i>	0.785	Reliabilitas diterima
<i>Assurance</i>	0.680	Reliabilitas diterima
<i>Empathy</i>	0.710	Reliabilitas diterima
<i>Tangible</i>	0.823	Reliabilitas baik
Kepuasan pasien	0.830	Reliabilitas baik

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasar hasil pengolahan data dengan SPSS 21.00 seperti terlihat diatas dapat disimpulkan bahwa semua nilai reliable ternyata dapat diterima dan reliabilitas baik.

3.9 pengolahan dan Analisa Data

3.9.1. Teknik Pengolahan Data

3.9.1.1 Editing

Editing ini dilakukan dengan cara mengoreksi data yang telah diproses yang meliputi kebenaran pengisian, kelengkapan jawaban, dan relevansi jawaban.

3.9.1.2 Coding

Peneliti melakukan pemberian kode pada data untuk mempermudah mengolah data, semua variabel diberi kode dengan kata lain coding adalah kegiatan merubah bentuk data yang lebih ringkas dengan menggunakan kode-kode tertentu yaitu kode jawaban 1 berupa Sangat Tidak Setuju (STS), kode jawaban 2 berupa Tidak Setuju (TS), kode jawaban 3 Setuju (S), kode jawaban 4 berupa Sangat Setuju (SS) dan kode jawaban 5 adalah Sangat Setuju Sekali (STS).

3.9.1.3 Tabulating

Data sebelum diklasifikasikan, data terlebih dahulu dikelompokkan menurut kategori yang telah ditentukan, selanjutnya data ditabulasikan sehingga diperoleh frekuensi dari masing-masing variabel.

3.9.1.4 *Entry data*

Merupakan suatu proses memasukkan data ke dalam komputer yang selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan program komputer.

3.9.1.5 *Cleaning*

Memeriksa kembali apakah data yang dimasukkan ada kesalahan atau tidak.

3.9.2. Analisis Data

3.9.2.1 *Analisis Univariate*

Analisis univariate bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2010: 182). Variabel yang dianalisis secara univariat dalam penelitian ini adalah karakteristik responden yaitu pasien rawat inap di puskesmas Kecamatan Cepogo Kabupaten Boyolali.

3.9.2.2 *Analisis Bivariat*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan pasien rawat inap

X_1 = Reliability

X_2 = Responsiveness

X_3 = Assurance

X_4 = Empathy

X_5 = Tangible.

b_0 - b_5 = Koefisien regresi

e = Kesalahan prediksi

3.9.2.3 Uji Statistik

2.9.2.3.1 Uji t

Digunakan untuk menguji signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Gujarati, 2002: 78)

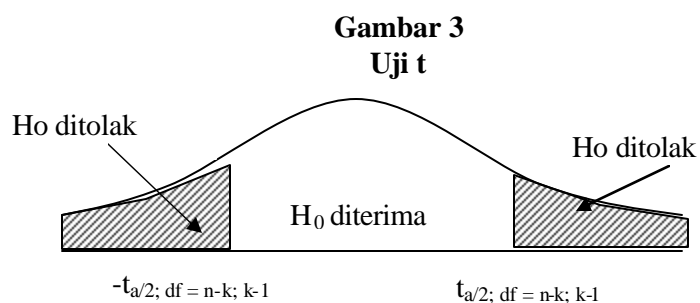
Langkah-langkah pengujian :

- 1) $H_0 : \beta_1 = 0$ (Ada pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen)

$H_a : \beta_1 \neq 0$ (Tidak ada pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen)

- 2) Menentukan level of significant (α) diperoleh $t_{\alpha/2}$; $df = (n-k)$

- 3) Menentukan kriteria pengujian dua arah



H_0 diterima apabila $-t_{(\alpha/2; n-k; k-1)} \leq t \leq t_{(\alpha/2; n-k; k-1)}$

H_0 ditolak apabila $t > t_{(\alpha/2; n-k; k-1)}$ atau $t < -t_{(\alpha/2; n-k; k-1)}$

4) Nilai t hitung

$$t_{\text{hit}} = \frac{\hat{\beta}_i}{SE(\hat{\beta}_i)}$$

Keterangan :

$\hat{\beta}_i$ = koefisien regresi variabel bebas

$SE(\hat{\beta}_i)$ = standar error variabel independen

5) Keputusan

H_0 akan diterima (H_a ditolak) pada tingkat kepercayaan tertentu jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dengan demikian variabel independen ke-i yang diuji tidak mempengaruhi variabel tidak bebas ke-i signifikan secara statistik. Sebaliknya H_0 akan ditolak (H_a diterima) pada tingkat kepercayaan tertentu jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , sehingga variabel independen ke-i yang diuji mempengaruhi variabel tidak bebas, dengan kata lain variabel independen ke-i signifikan secara statistik.

2.9.2.3.2 Uji F

Digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Gujarati, 1997: 120). Langkah-langkah pengujian :

1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ (Ada pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen)

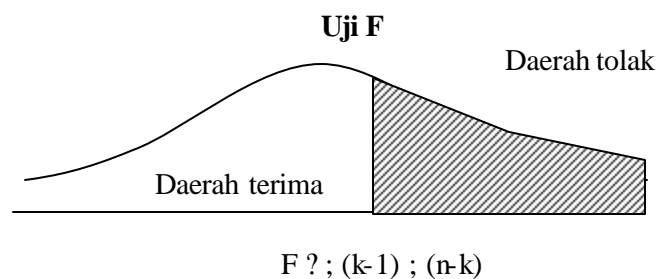
$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ (Tidak ada pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen)

2) Menentukan *level of significant*(α)

Diperoleh $F_{\alpha; (k-1); (n-k)}$

3) Menentukan kriteria pengujian satu arah

Gambar 4



H_0 diterima apabila $F < F_{\alpha; (n-k); (k-1)}$

H_0 ditolak apabila $F > F_{\alpha; (n-k); (k-1)}$

4) Nilai Fhitung:

$$F_h = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (N-k)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

k = Banyaknya variabel bebas yang digunakan

n = Jumlah sampel

5) Kesimpulan

Perbandingan antara besarnya F hitung dengan F tabel, jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sebaliknya jika F hitung lebih kecil dari variabel F tabel maka secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

2.9.2.3.3 Koefisien determinasi (R^2)

Menyatakan prosentase total variabel dependen. Nilai R^2 terletak antara 0 dan 1. Jika $R^2 = 1$, berarti garis regresi tersebut menjelaskan 100% proporsi dalam variabel dependen. Jika nilai $R^2 = 0$, berarti model tersebut tidak menjelaskan sedikitpun variasi dalam variabel dependen, sehingga dapat diarahkan bahwa suatu model dapat dikatakan lebih baik apabila nilai koefisien determinasinya makin dekat dengan 1 (Gujarati, 1997: 99).

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS} = 1 - \frac{RSS}{TSS} = 1 - \frac{\sum ei^2}{\sum yi^2}$$

Keterangan:

ESS = Jumlah kuadrat yang dijelaskan

TSS = Jumlah total kuadrat

3.10 Etika Penelitian

Dalam mendapatkan data dilakukan dengan menekankan etika yang mengacu pada *The America For Public Opinion research* yang dikutip dari Hidayat (2007) yang meliputi :

3.10.1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Inform Consent*)

Lembar persetujuan diberikan kepada subyek yang akan diteliti. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan peneliti jika calon responden bersedia untuk diteliti, maka mereka harus mengisi lembar persetujuan tersebut, namun apabila responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak boleh memaksakan dan tetap menghormati hak-hak responden.

3.10.2 Tanpa Nama (Anonymity)

Untuk menjaga kerahasiaan responden maka peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data (lembar observasi) cukup dengan memberikan kode pada masing masing lembar observasi tersebut.

3.10.3 Kerahasiaan (Confidentiality)

Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti karena hanya kelompok data tertentu saja yang akan disajikan atau dilaporkan sebagai hasil riset atau hasil dari penelitian.

3.11 Jalannya Penelitian

Dalam melakukan penelitian ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan yaitu mempersiapkan jalannya penelitian. Adapun jalannya penelitian adalah sebagai berikut :

3.1.1 Tahap persiapan

Pertama-tama peneliti melakukan pencarian kasus yang dapat di buku-buku, penelitian terdahulu, teori, dari media dan jurnal-jurnal pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Kec. Cepogo Kab. Boyolali.

Setelah mendapatkan gambaran tentang kasus dari buku dan jurnal-jurnal, maka peneliti baru menentukan judul skripsi yang kemudian diajukan ke dosen.

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan persetujuan judul peneliti mulai menyusun proposal penelitian yang kemudian diajukan ke dosen pembimbing I dan pembimbing II. Selesai mendapatkan persetujuan proposal tersebut maka dilaksanakan ujian proposal.

Setelah ujian proposal kemudian merevisi kembali kekurangan-kekurangan yang ada serta memenuhi saran-saran saat ujian proposal

yang telah dilalui maka peneliti kembali melakukan konsultasi untuk penyempurnaan proposal tersebut.

Usai disetujui proposal tersebut maka peneliti mulai meminta surat pengantar ijin dari kampus untuk mendapatkan ijin dari lokasi penelitian di lapangan, setelah surat pengantar ijin turun dari kampus dan diberikan ke Puskesmas Kec. Cepogo Kab. Boyolali sebagai tempat penelitian sesungguhnya, selanjutnya peneliti mulai mensosialisasikan kegiatan yang sudah direncanakan dalam skripsi tersebut dan menentukan responden penelitian.

Langkah pertama adalah dengan cara peneliti melakukan pencarian sampel dengan teknik *sampling jenuh*.

3.1.2 Tahap Pelaksanaan

- a) Peneliti mengajukan surat ijin penelitian dari Puskesmas Kec. Cepogo Kab. Boyolali, setelah mendapat persetujuan peneliti melakukan penelitian.
- b) Penelitian memberikan penjelasan maksud dan tujuan penelitian kepada responden.
- c) Peneliti memberikan penjelasan cara-cara pengisian kuesioner, jika responden ada yang kurang paham diperbolehkan untuk langsung bertanya kepada peneliti. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden dan menunggu sampai kuesioner terisi dan dikembalikan.

- d) Setelah semua kuesioner terkumpul kemudian peneliti meneliti satu persatu kuesioner, apakah kuesioner sudah terisi semua atau belum, jika ada kuesioner yang belum terisi maka kuesioner tidak menjadikan data penelitian.
- e) Setelah data terkumpul maka mulailah pengolahan data.

3.1.3 Tahap Penyelesaian

Setelah dilakukan pengumpulan semua data, penilaian dan pengolahan data dianalisa dengan menggunakan regresi linier berganda.

Setelah ujian skripsi dan merevisi serta mengerjakan semua saran yang bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini maka peneliti kembali melakukan konsultasi sampai mendapatkan persetujuan final bahwa skripsi benar-benar sudah dianggap layak dan sempurna oleh dosen pembimbing I dan II yaitu dengan mendapatkan tanda tangan persetujuan bahwa skripsi ini benar-benar sudah selesai.