

III. METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada responden / pasien rawat inap rumah sakit dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), meliputi data identitas responden, pendidikan, pekerjaan, kondisi rumah sakit, dan perilaku pelayanan tenaga medis rumah sakit.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari instansi-instansi terkait meliputi berbagai data sosial ekonomi penduduk, dan data yang diperoleh dari buku-buku acuan dan berbagai artikel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Dalam

penelitian ini penulis mengambil studi pustaka dari buku, jurnal, dan internet (Nazir, 2003:111)

2. Studi Lapangan

Dalam penelitian ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Teknik yang digunakan dalam studi lapangan ini yaitu:

1) Kuisisioner

Kuisisioner / angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007:199)

2) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2007: 411).

B. Defisini Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan maupun membenarkan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nazir, 1999). Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Prasarana atau fasilitas yaitu segala sesuatu yang disediakan oleh rumah sakit dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikannya pada pasien sebagai konsumen, meliputi ruang perawatan, ruang ibu dan anak, ruang gawat darurat, ICU, ruang laboratorium serta fasilitas lainnya.

Sarana adalah segala sesuatu yang menjadi pelengkap yaitu tenaga medis, dimana tenaga medis ini mencakup tenaga dokter dan tenaga perawat.

Dalam hal ini pemberian skor berdasarkan atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis terhadap pasien. Kesiapan tenaga dokter dan keperawatan serta keramah tamahan tenaga medis tersebut. Hal ini memberikan penilaian buruk atau baik terhadap pasien.

Perilaku pelayanan, dimana yang diperkirakan adalah tindakan pelayanan oleh pihak rumah sakit. Dalam hal ini yang dinilai baik tidaknya tingkat pelayanan yang dilakukan baik oleh dokter atau perawat. Dengan baiknya pelayanan yang dilakukan maka kualitas pelayanan rumah sakit tersebut tinggi.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah tanggapan pasien setelah merasakan kualitas layanan yang diterimanya selama mengikuti perawatan di rumah sakit, yang terdiri dari :

1. Tampilan Fisik (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Bukti

langsung diukur dengan indikator kondisi gedung rumah sakit, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh rumah sakit, penampilan dan kondisi setiap ruangan rumah sakit. Perapihan petugas medis dan non medis dan kebersihan setiap ruangan rumah sakit.

2. Empati (*empaty*)

Yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya.

3. Keandalan (*reliable*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis rumah sakit, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis rumah sakit, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

4. Ke-tanggapan (*responsiveness*)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Daya tanggap diukur dengan indikator kesigapan rumah sakit dalam menangani keluhan pasien,

tanggapan dari rumah sakit terhadap saran dari para pasien, responden kecepatan dari rumah sakit terhadap setiap keinginan pasien.

5. Jaminan (*assurance*).

Yaitu kemampuan rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada para pelanggannya. Jaminan Diukur dengan indikator rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, rapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakter tertentu (Indriantoro dan Supomo, 1999). Sugiyono (2008:115) menjelaskan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Pramesti (2006: 2), populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Teguh (2001: 125) menjelaskan bahwa populasi menunjukkan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu. Sedangkan Maholtra (2005: 364) menyebutkan populasi adalah gabungan seluruh elemen yang memiliki serangkaian karakteristik serupa, yang mencakup semesta untuk kepentingan masalah riset pemasaran.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Martapura tanpa membedakan jenis kelaminnya. Untuk memperoleh sampel sesuai dengan informasi yang diharapkan maka peneliti menentukan kriteria responden adalah sebagai berikut:

1. Jenis kelamin pria dan wanita yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Martapura.
2. Pasien yang di rawat di Rumah Sakit Umum Daerah Martapura.
3. Pasien yang dapat membaca dan memahami apa yang dimaksud dalam pertanyaan yang diajukan.
4. Telah menjalani perawatan rawat inap minimal 1 x 24 jam, dengan asumsi pasien dalam kurun waktu tersebut telah mengalami proses dari pemeriksaan awal dan pelayanan lainnya hingga pasien tersebut melakukan rawat inap. Selain pasien adalah penunggu pasien juga dimungkinkan, karena mereka juga ikut merasakan hampir semua pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa.
5. Dapat berkomunikasi dengan baik, karena ada sebagian responden (pasien) yang tidak mampu berkomunikasi.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap yang pernah merasakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Martapura Kabupaten OKU Timur pada tahun 2013. Berikut, adalah tabel jumlah pasien rawat inap RSUD Martapura Kabupaten OKU Timur periode Desember 2013 – November 2014.

Tabel 7. Data Kunjungan Pasien Umum RSUD Martapura Kabupaten OKU Timur

Bulan	Pasien Rawat Inap
Desember	61
Januari	62
Febuari	73
Maret	76
April	72
Mei	71
Juni	64
Juli	76
Agustus	76
September	80
Oktober	76
November	99
Jumlah	886

Sumber: manajemen RSUD Martapura kabupaten OKU Timur Desember 2013 -November 2014

2. Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari populasi dimana karakteristiknya akan diselidiki dan dianggap dapat mewakili seluruh populasi yang menjadi perhatian dalam penelitian (Pramesti, 2006).

3. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan responden dimana peneliti cenderung memilih responden yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data dan dapat mengetahui masalah secara mendalam untuk menjadi sumber data. Dalam penelitian ini besarnya populasi adalah 886 pasien. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan teori Arikunto (2000), yaitu apabila jumlah responden lebih dari 100 maka sampel yang diambil 10-25 persen saja, apabila di bawah 100 maka hanya 25-30 sampel saja. Jadi jumlah sampel yang harus diambil paling sedikit adalah sebesar 88,6 atau dibulatkan menjadi 89 sampel.

D. Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini tahap pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut (Indriantoro & Supomo, 2002) :

1. Pengeditan (*Editing*)

Pengeditan adalah merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

2. Pemberian kode (*Coding*)

Pemberian kode adalah proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karakter simbol.

3. Pemberian Skor (*Scoring*)

Proses pemberian skor dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori atas jawaban pertanyaan kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang telah disediakan dengan lima kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert.

Skor yang diberikan pada tiap-tiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------|-------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju | (STS) |
| 2 = Tidak Setuju | (TS) |
| 3 = Netral | (N) |
| 4 = Setuju | (S) |
| 5 = Sangat Setuju | (SS) |

E. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan menjelaskan hasil perhitungan yang dilakukan dan menggambarkan keadaan obyek penelitian berdasarkan fakta yang tampak secara utuh, sedangkan analisis kuantitatif dilakukan dengan mengkuantifikasi data kualitatif dalam bentuk angka. Selain itu, dalam membahas permasalahan dalam penelitian ini digunakan pula teknik *interview langsung* dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Martapura terhadap lingkungan masyarakat sekitar.

Untuk menganalisis tentang tingkat kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Martapura, dilakukan dengan menggunakan metoda statistik.

Analisa statistik deskriptif, metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu hasil pengamatan (data) sehingga memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap data dan informasi tersebut. Yang harus mendapatkan perhatian dalam statistika deskriptif adalah hanya menyajikan atau memberikan informasi dari data yang dimiliki (data dari sampel) dan bukan memberikan kesimpulan apapun tentang data populasi. Penyampaian informasi yang dimaksud dapat berupa diagram, grafik, gambar dan tabel.

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung memperoleh data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode

survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu teknik kuesioner (Indriantoro & Supomo, 2002).

Menurut Husein Umar (2003) mengemukakan teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas, tenaga medis dan perilaku pelayanan.

Untuk memperoleh data yang baik, tepat dan relevan dengan kebutuhan penelitian, maka selain menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data juga menggunakan metode pengumpulan data yang lainnya yaitu studi kepustakaan (*Library Research*). Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca berbagai buku, jurnal, dokumen dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Melakukan wawancara dengan para pasien secara langsung (tanya jawab) kepada responden atau pihak yang ditunjuk tentang masalah yang ada dalam penelitian.

G. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Tahap kedua, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori pengukuran sikap, dimana dalam melakukan pengujian ini cukup memenuhi kevalidan konstruksi. Berbeda dengan pengukuran prestasi

(*achievement*) dan efektivitas pelaksanaan program yang bertujuan dalam penelitian tes ini harus memenuhi validitas isi dan konstruksi. Uji validitas dilakukan untuk menemukan kesahihan dan keandalan instrument penelitian. Pengujian dilakukan dengan teknik analisis korelasi produk moment (Arikunto, 2002:146) :

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

Keterangan :

n = Banyaknya pasangan data
 X = Variabel pertama
 Y = Variabel kedua
 Σ = Jumlah

Sedangkan uji reliabilitas pada dasarnya untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan kaidah alpha cronbach, karena instrumen yang digunakan mempunyai rentang nilai, dengan rumus (Arikunto, 2002:152) :

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

Keterangan :

r = Reliabilitas Instrumen
 K = Yang disebut sebagai Indeks Korelasi Dua Belahan Instrumen
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Butir Varians
 σ_t^2 = Varians Total.

H. Model Analisis

Satuan yang digunakan untuk variabel bebas dan variabel terikat adalah satuan unit. Pengukuran unit-unit ini didapat melalui penilaian skor masing-masing variabel. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel Prasarana (fasilitas) (X_1), Sarana (tenaga medis) (X_2), Perilaku Pelayanan (X_3) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan kesehatan (Y). Dari variabel-variabel tersebut dapat dibentuk suatu model regresi linear sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \pi$$

Dimana :

- Y = tingkat kualitas pelayanan kesehatan
- b_0 = intercept
- b_1 = koefisien regresi X_1
- b_2 = koefisien regresi X_2
- b_3 = koefisien regresi X_3
- X_1 = prasarana / fasilitas (skor)
- X_2 = sarana / tenaga medis (skor)
- X_3 = perilaku pelayanan (skor)
- μ = Term error

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengujian secara parsial adalah menguji setiap variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat.

$H_0: b_1 = 0$ Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X_1) terhadap variabel terikat (Y).

$H_a: b_1 \neq 0$ Artinya secara parsial terdapat hubungan yang signifikan dari variabel bebas (X_1) terhadap variabel terikat (Y).

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian kontribusi pengaruh dari seluruh variabel bebas (X_1) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y), dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2) dimana $0 < R^2 < 1$. Hal ini menunjukkan jika nilai R^2 semakin dekat pada nilai 1 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Sebaliknya jika R^2 semakin dekat pada nilai 0 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0.

I. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Ghozali, 2005). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas menunjukkan data menyebar pada garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika menyebar jauh atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model asumsi tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dan satu pengamatan yang lain. Jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji untuk mengetahui heteroskedastisitas ini adalah dengan melihat penyebaran dari varians residual pada diagram pencar (*scatter plot*).