

### **III. METODE 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 dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), meliputi data identitas responden, jumlah kunjungan pasien BPJS untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di lingkup RSUD Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir, kualitas layanan dan lokasi.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari instansi-instansi terkait meliputi data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ilir, literatur-literatur lain yang membahas mengenai materi penelitian berupa data jumlah pengunjung RSUD Kayuagung dan data pendukung lainnya yang dianggap dapat mendukung penelitian ini. Adapun yang termasuk dalam data sekunder berupa data jumlah tenaga kesehatan di RSUD Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir dan data jumlah sarana kesehatan di Kabupaten Ogan Komering Ilir.

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

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaan 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. Batasan Penelitian**

Untuk lebih mengarahkan dalam pembahasan, maka penulis memberikan Batasan Variabel yang meliputi:

### 1. Kepuasan Pelayanan (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 2000)

Indikator :

1. Pasien merasa bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung sudah sangat baik dan memuaskan para pengunjungnya.
2. Pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung memenuhi harapan pasien
3. Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang pasien dapatkan mempercepat kesembuhan pasien

### 2. Kualitas Layanan (X1)

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005 : 121) Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pengukuran digunakan dengan skala pengukuran yaitu 1 = sangat tidak setuju atau 5 = sangat setuju.

Indikator :

1. Bangunan dan ruangan bersih, nyaman dan rapi
2. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien
3. Kesiagaan dan kecepatan petugas dalam menghadapi keluhan pasien
4. kelengkapan obat-obatan di apotek
5. Kepedulian dan Perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien
6. sikap dan prilaku petugas medis dalam memberikan pelayanan.

### 3. Lokasi (X2)

Lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial berhasil atau tidaknya sebuah usaha (Tjiptono, 2004)..

Indikator :

1. Keamanan di sekitar lokasi RSUD Kayuagung terjamin
2. Arus lalu lintas menuju lokasi RSUD Kayuagung lancar
3. Kondisi lingkungan nyaman
4. Dekat dengan fasilitas-fasilitas umum

## **C. Populasi dan Sampel**

### 1. Populasi

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 (Sugiyono, 2008: 155)

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang pernah merasakan layanan kesehatan di RSUD Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir. Kriteria yang dijadikan populasi adalah :

1. Merupakan pasien BPJS di RSUD Kayuagung.
2. Pasien pengguna BPJS yang dirawat inap di RSUD Kayuagung..
3. Pasien telah menjalani rawat inap sekurang-kurangnya selama 36 jam, diharapkan pasien tersebut telah mengalami berbagai proses yang tercakup dalam komponen kegiatan pelayanan, yaitu proses masuk rawat inap

(administrasi), asuhan keperawatan, pemeriksaan dokter, pemeriksaan penunjang, dan memakai berbagai fasilitas rumah sakit

4. Pasien dalam keadaan sadar dan dapat diajak berkomunikasi.
5. Bagi pasien anak-anak, maka respondennya adalah orang tuanya.

Berikut ini adalah tabel jumlah pasien BPJS rawat jalan dan rawat inap RSUD Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir periode Januari – Desember 2014.

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien BPJS di RSUD Kayuagung Januari – Desember 2014

Bulan.	Rawat Jalan	Rawat inap
Januari	687	136
Februari	451	71
Maret	532	235
April	625	151
Mei	609	98
Juni	500	167
Juli	440	183
Agustus	585	229
September	658	280
Oktober	697	305
Nopember	639	268
Desember	631	270
Jumlah	7.054	2.393

*Sumber : RSUD Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir 2014*

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007: 116). Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

### 3. Teknik pengambilan sampel

Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* atau biasa disebut teknik strata. Stratified Random Sampling adalah sampel yang ditarik dengan memisahkan elemen-elemen populasi dalam kelompok-kelompok yang tidak overlapping yang disebut strata, dan kemudian memilih sebuah sampel secara random dari tiap stratum (Nazir, 2003:

291). Sampel diambil dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N^2}{(N-1)D + \sum^2}$$

Nilai  $\sum^2$  dan D dalam penelitian ini yaitu:

$$\sum^2 = 66.333.333.333 \text{ dan } D = 950694444,4$$

Jadi dalam penelitian ini jumlah seluruh sampel yang di ambil yaitu:

$$n = \frac{9447(66.333.333.333)}{(9447-1)950694444,4 + 66.333.333.333}$$

$$n = \frac{626650999996851}{9046593055135,4} = 70$$

Jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 pasien. Dengan diketahui jumlah populasi dan sampel penelitian maka pembagian sampel dilakukan secara strata berdasarkan kelas, pembagian sampel tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Kelas	Jumlah Pasien BPJS	Strata	Jumlah Sampel
1	2811	$(2811 : 9447) \times 70$	21
2	2888	$(2888 : 9447) \times 70$	21
3	3748	$(3748 : 9447) \times 70$	28
Total	9447		70

1. Strata 1 yaitu kelompok pasien berdasarkan kelas 1.

$$\frac{2811}{9447} \times 70 = 21$$

2. Strata 2 yaitu kelompok pasien berdasarkan kelas 2.

$$\frac{2888}{9447} \times 70 = 21$$

3. Strata 3 yaitu kelompok pasien berdasarkan kelas 3.

$$\frac{3748}{9447} \times 70 = 28$$

#### **D. Teknik Pengolahan Data**

Data yang dikumpulkan dari lapangan selanjutnya akan dilakukan pengolahan data melalui beberapa tahap yaitu :

- a. Editing

Yaitu proses untuk meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil survey.

Dalam tahap editing data yang diperoleh akan dikoreksi dan diperbaiki untuk menghindari kesalahan.

b. Koding

Yaitu proses memberikan kode pada setiap pertanyaan. Proses ini bertujuan untuk memudahkan penganalisisan data.

c. Tabulasi

Yaitu proses menyusun data yang diperoleh ke dalam bentuk tabel agar mudah dipahami.

d. Interpretasi data

Yaitu penjabaran dari tabel untuk mendapatkan makna yang lebih luas.

### **E. Penentuan Skor Jawaban Responden**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, penulis melakukan penelitian dengan Skala Likert. Skala ini meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pernyataan tentang suatu objek. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Linkert dan biasanya memiliki 5 atau 7 kategori “sangat setuju” sampai dengan “tidak setuju”. Skala Linkert banyak digunakan dalam riset-riset pemasaran yang menggunakan metode survei.

Skala likert menurut Sugiyono (2010:93) adalah sebagai berikut :



“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.” Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan.

Untuk digunakan jawaban yang dipilih. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 1 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif dan Negatif

No.	Keterangan	Skor positif	Skor negatif
	Sangat Setuju	5	1
	Setuju	4	2
	Cukup Setuju	3	3
	Tidak Setuju	2	4
	Sangat Tidak setuju	1	5

(Sumber Sugiono,2010:94)

#### F. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif adalah metode dalam meneliti status, sekelompok manusia, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Analisis deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselediki serta menginterpretasikan data-data yang tepat. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis korelasi sederhana dengan metode Pearson atau sering disebut *Product Moment Pearson*. Analisis koefisien korelasi *Pearson* untuk mengetahui hubungan antar variabel yang ditelaah. Analisis koefisien korelasi

*Pearson* disimbolkan dengan huruf “r” yang diformulasikan dengan suatu persamaan sebagai berikut.

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Banyaknya data

X<sub>i</sub> = Peubah bebas ke-i

Y<sub>i</sub> = Peubah respon ke-i

(J. Supranto, 2000:151-162)

Nilai korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka Y naik) dan nilai negatif menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun).

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

## G. Uji Validitas dan Realibilitas Alat Ukur

### 1. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 2002:144). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur. Cara yang dapat digunakan adalah dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total.

Untuk mencari nilai korelasinya penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variable x dan y

x : Skor variabel X

y : Skor variabel Y

n : jumlah sampel

(Suharsimi Arikunto, 2002:146)

Jika  $r$  hitung  $>$  dari pada  $r$  tabel maka pertanyaan tersebut valid, sedangkan jika  $r$  hitung  $<$  dari pada tabel maka pertanyaan tidak valid.

Sedangkan uji Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik

(Suharsimi Arikunto, 2002: 154 ).Untuk menguji reliabilitas maka digunakan rumus *Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum t_b^2}{t_r^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  : reliabilitas instrumen  
 $k$  : banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma_b^2$  : jumlah varians butir  
 $\sigma_t^2$  : varians total

## H. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

### 1. Letak dan Geografi

RSUD Kayuagung adalah salah satu Rumah Sakit milik Pemerintahan di Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) dengan kualifikasi kelas C. RSUD Kayuagung ini terletak di Kecamatan Kota Kayuagung yang merupakan rumah sakit pusat rujukan di Kabupaten Ogan Komering Ilir dan sekitarnya. RSUD Kayuagung berlokasi di jalan Lintas Timur Kota Kayuagung dengan areal lebih kurang 8,5 Ha yang merupakan lalu lintas transportasi darat yang menghubungkan Pulau Sumatera dan mulai dibangun pada tahun 2001.

Lokasi RSUD Kayuagung berada di Kelurahan Jua-jua yang berbatasan dengan :

Batas Utara : Kelurahan Sidakersa

Batas Selatan : Desa Muara Baru

Batas Timur : Kelurahan Kedaton

Batas Barat : Desa Tanjung Rancing

## 2. Visi, Misi dan Tugas Pokok RSUD Kayuagung

Visi :

“Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung terbaik dalam pelayanan dan manajemen umum, dengan pelayanan unggulan *emergency traffic accident* di Jalur Lalu Lintas Timus Sumatera”.

Misi :

1. Pelayanan yang profesional dan proaktif dengan pemberdayaan Sumber Daya yang ada.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana Rumah Sakit.
3. Menyusun dan menyempurnakan standar pelayanan sesuai dengan Kode Etik yang berlaku.
4. Memberikan rasa aman, nyaman dan kepuasan bagi pasien dan pengunjung Rumah Sakit.

Tugas Pokok RSUD Kayuagung

RSUD Kayuagung mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya kesehatan antara lain meliputi :

1. Peningkatan / promosi kesehatan
2. Pencegahan
3. Penyembuhan
4. Rehabilitasi
5. Pelayanan rujukan