

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2008:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yaitu:

1. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis
2. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia.
3. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan.
4. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif. Bungin (2010:36) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian.

Melalui pendekatan kuantitatif sederhana, dengan di bantu tabel tunggal atau tabel silang.

Peneliti menggunakan metode ini karena dalam penelitian ini berkaitan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang.

3.2 Definisi Konseptual

Pelayanan kesehatan juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para pegawai untuk menjalankan tugasnya dan selain itu juga berpengaruh terhadap berlangsungnya fungsi pelayanan kesehatan. Untuk melihat bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2005:2) variabel adalah gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati, dan sebagai atribut dari sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok.

1. Pelayanan Informasi

Merupakan pelayanan yang akan memberikan informasi mengenai pegawai aktif dan non-aktif yang melakukan pengobatan di Balai Pengobatan PT.KAI Subdrive III.2.

2. Pelayanan Administrasi

Untuk mengetahui responden dalam mengurus persyaratan administrasi yang dilaksanakan oleh Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2.

3. Pelayanan Medis

Untuk mengetahui apa yang dilakukan para pengguna medis untuk kelancaran para pasien berobat dan kepuasan tersendiri yang diperiksa oleh para medis dalam mengobati para pasiennya.

3.4 Penetapan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang, Bandar Lampung. Peneliti memilih lokasi ini karena selain itu secara teknis lokasi ini dipilih karena dapat memenuhi standar kualifikasi sehingga mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data.

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:80).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh pegawai PT. KAI Subdrive III.2 dari yang aktif maupun non-aktif.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari

sampel itu, akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi yang representatif (mewakili) (Sugiyono, 2008:81),

Besar sampel yang akan diambil adalah dengan jumlah populasi, dalam penelitian ini yaitu sebesar 97 sampel (Kunto, 2006:54). Adapun teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *stratified random sampling* (pengambilan sampel acak stratifikasi). Hal ini dimaksudkan agar seluruh ciri-ciri populasi yang heterogen dapat terwakili (Singarimbun, 1987 : 118).

3.1 Tabel Sampel Populasi

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	55	56.7
Perempuan	42	43.3
Jumlah	97	100.0

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2008:224) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian dan berguna untuk mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pada penelitian ini tehnik yang akan di pergunakan dalam pengumpulan data adalah:

Kuesioner

Kuesioner adalah suatu tehnik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti mempelajari sikap dan keyakinan dari responden dari apa yang di teliti dalam bentuk daftar pertanyaan.

1. Wawancara

Merupakan tehnik yang digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung dengan membuat daftar pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam guna mendukung data primer yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu berupa pengumpulan dan penggalian informasi yang diambil dari buku-buku yang relevan dan artikel-artikel yang menyangkut dengan judul yang di angkat.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Sebelum data dianalisa lebih lanjut maka data yang ada dapat diolah dengan tehnik sebagai berikut:

1. Editing

Merupakan proses pemeriksaan data yang telah diperoleh untuk melihat kelengkapan dan kebenaran cara pengisian.

2. Koding

Pemberian kode-kode tertentu bagi data yang memiliki kategori yang sama.

3. Tabulasi

Data yang diperoleh dibuat dalam bentuk tabel untuk dianalisa lebih lanjut.

3.8 Teknik Analisa Data

Penelitian ini beranjak dari metode deskriptif yang berusaha menggambarkan keadaan atau objek penelitian pada waktu tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak dan selanjutnya dianalisa berdasarkan kondisi objektif. Setelah data diolah dan disusun secara sistematis dalam bentuk tabel tunggal selanjutnya diinterpretasikan dan diterangkan dalam bentuk tulisan yang berupa uraian tentang kualitas hasil akhir penelitian.

Uji Statistik disini yang digunakan adalah Statistik probabilitas, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (*probability*). Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu yang mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk presentase.