

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian *Kuantitatif* non eksperimen, disain yang digunakan adalah *Deskriptif korelasional* yaitu penelitian yang bermaksud mencari hubungan antara dua faktor variabel bebas dan variabel terikat. (Arikunto, 2002). Sedangkan rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* karena pengumpulan data variabel bebas dan variabel terikat dilakukan dalam waktu bersamaan pada satu waktu (Nursalam, 2003).

#### **B. Tempat dan Waktu**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar. Waktu penelitian bulan Maret 2011.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). Sedangkan populasi menurut Sugiono (2002) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Bangsal Mina Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar yang dihitung selama pelaksanaan penelitian yaitu satu bulan. Jumlah populasi dalam penelitian ini  $\pm 150$  orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (Nasution, 2004: 87). Sampel inilah yang dikenai perlakuan untuk memperoleh data dan akhirnya mengambil kesimpulan dari sampel yang dikenakan terhadap populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Bangsal Mina Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar berjumlah 60 orang. Penentuan besarnya sampel ini berdasarkan pendapat Arikunto (2006: 134) yaitu apabila subjek lebih dari 100, dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih.

Adapun karakteristik sampel dalam penelitian meliputi:

### a. Inklusi:

- 1) Pasien yang berada di Bangsal Mina III RSU PKU Muhammadiyah Karanganyar.
- 2) Pasien yang berusia 20 tahun ke atas.
- 3) Pasien memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.
- 4) Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian.

### b. Eksklusi :

- 1) Penderita yang buta huruf
- 2) Penderita menolak menjadi responden

Peneliti menggunakan sampel dengan karakteristik pasien usia 20 tahun ke atas didasarkan atas pertimbangan bahwa pasien dengan usia tersebut dianggap telah mempunyai kematangan baik kematangan secara emosional maupun kematangan dalam berpikir sehingga diharapkan pasien mampu

mencerna dan memahami makna ataupun isi dari kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

### 3. **Sampling**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sequential sampling*. Teknik ini digunakan karena dalam proses pengambilan sampelnya tidak dapat dilakukan sekaligus dalam satu waktu karena tidak memungkinkan memperoleh jumlah sampel sesuai dengan kriteria yang ditentukan tetapi dilakukan selama 1 (satu) bulan, yaitu dari 7 Maret – 5 April 2011, hingga diperoleh jumlah sampel yang ditentukan yaitu 60 responden yang terbagi atas 30 pasien Jamkesmas dan 30 pasien non Jamkesmas.

## **D. Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang diduga sebagai faktor yang dipengaruhi variabel independen (Nursalam, 2005). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah: 1) Kepuasan dan 2) Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

### 2. Variabel Jalur / Sertaan, meliputi:

Pasien, terdiri dari:

- a. Pasien Jamkesmas
- b. Pasien Non Jamkesmas

## E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1  
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Skala
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien.	Alat Ukur : Kuesioner Kategori pelayanan: Buruk :0-55% Sedang: 56% - 75% Baik :76% =100% (Azwar, 2006)	Ordinal
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien yaitu adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya	Alat Ukur : Koesioner Kategori kepuasan Puas : > nilai mean Tidak puas: < nilai mean (Tjiptono, 2006)	Nominal

## F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data

Instrumen penelitian menggunakan instrumen berupa kuesioner. Skala penykoran jawaban kuesioner menggunakan skala Likert. Instrumen penelitian disusun oleh peneliti dengan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Tiap pertanyaan terdiri dari 4 jawaban. Pertanyaan dibagi dalam dua jenis pertanyaan *favorable* dan *unfavorable*. Distribusi pertanyaan *favorable* dan *unfavorable* masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut.

## 1. Kualitas Pelayanan

No	Komponen	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	Jumlah
1	<i>Tangible</i>	1,3	2,4	4
2	<i>Reliability</i>	5, 7, 9	6,8	5
3	<i>Responsiveness</i>	10,12	11,13	4
4	<i>Assurance</i>	14,16	15,17	4
5	<i>Empathy</i>	18, 20, 22	19,21	5
	Jumlah	12	10	22

## 2. Kepuasan Pasien

No	Komponen	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	Jumlah
1	Pelayanan dokter	1,3	2,4	4
2	Pelayanan perawat	5,7	6,8	4
3	Pelayanan instalasi gizi	9,11	10,12	4
4	Pelayanan penunjang medis (laboratorium)	13,15	14,16	4
5	Pelayanan farmasi	17,19	18,20	4
6	Pelayanan administrasi	21,23	22,24	4
7	Sarana dan fasilitas umum	25,27	26,28	4
8	Keadaan dan fasilitas ruang perawatan	29,31	30,32	4
	Jumlah	16	16	32

Cara memberikan nilai alternatif jawaban pada pertanyaan berkisar antara

1 sampai dengan 4, dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Pertanyaan yang bersifat *favorable*

Sangat Sesuai (SS) skor : 4

Sesuai (S) skor : 3

Tidak Sesuai (TS) skor : 2

Sangat Tidak Sesuai (STS) skor : 1

2. Pertanyaan yang bersifat *unfavorable*

Sangat Sesuai (SS)            skor : 1

Sesuai (S)                        skor : 2

Tidak Sesuai (TS)            skor : 3

Sangat Tidak Sesuai (STS)   skor : 4

### **G. Validitas dan Reliabilitas**

Untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data yang akurat maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner.

#### **1. Uji Validitas**

Suatu alat tes dikatakan valid apabila alat itu mampu mengukur apa yang hendak diukur. Melalui teknik tertentu dapat diketahui aspek atau faktor yang diukur oleh suatu tes dan seberapa jauh hasilnya dapat dipercaya. Pengujian validitas skala dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson (Sugiyono, 2002), dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left\{ \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right\} \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

$\sum X$  : Jumlah nilai skor butir

$\sum Y$  : Jumlah nilai skor total

$\sum XY$  : Jumlah hasil kali antara skor butir dan skor total

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor butir

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

$N$  : Jumlah subjek

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauhmana hasil pengukuran dapat menunjukkan hasil yang relatif sama dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama. Tingkat reliabilitas kuesioner diukur dengan reliabilitas *Alpha Cronbach* yang dipergunakan untuk kuesioner yang berbentuk angket. Uji reliabilitas seluruh item pertanyaan digunakan rumus *Alpha* sebagai berikut (Sugiyono, 2002):

$$r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

$r$  : Koefisien reliabilitas seluruh item

$k$  : Jumlah butir pertanyaan (soal)

$\sum \sigma_i^2$  : Varians butir-butir pertanyaan soal

$\sigma^2$  : Varians skor tes

## H. Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis statistik. Hal ini digunakan dengan pertimbangan bahwa statistik

menunjukkan kesimpulan penelitian dengan memperhitungkan faktor-faktor kesalahan, sedangkan pertimbangan lain adalah:

1. Statistik bekerja dengan angka-angka, artinya angka tersebut menunjukkan jumlah atau frekuensi dan nilai.
2. Statistik bersifat objektif, sehingga unsur-unsur subjektif dapat dihindari, dalam arti statistik sebagai alat penilai tidak dapat berbicara lain selain apa adanya.
3. Statistik bersifat universal dalam arti dapat digunakan semua bidang penelitian (Hadi, 1995).

Selanjutnya, untuk mengetahui perbedaan kepuasan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan antara pasien Jamkesmas dan Non Jamkesmas, maka digunakan teknik analisis varian satu jalur (*Oneway Anova*). Alasan menggunakan *oneway Anova* antara lain: 1) Bertujuan untuk mengetahui perbedaan mean antar dua kelompok, 2) Hanya terdiri satu jalur klasifikasi (pasien Jamkesmas dan Non Jamkesmas).

## **I. Etika Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan rekomendasi dari institusi tempat penelitian. Penelitian menggunakan etika sebagai berikut (Loiselle et al., (2004) dalam Palestin (2007):

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti mempertimbangkan hak-hak subyek untuk mendapatkan informasi yang terbuka berkaitan dengan jalannya penelitian serta memiliki kebebasan menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian (*autonomy*). Beberapa tindakan yang terkait dengan



prinsip menghormati harkat dan martabat manusia, adalah: peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subyek (*informed consent*).

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Pada dasarnya penelitian akan memberikan akibat terbukanya informasi individu termasuk informasi yang bersifat pribadi, sehingga peneliti memperhatikan hak-hak dasar individu tersebut.

3. Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*)

Penelitian dilakukan secara jujur, hati-hati, profesional, berperikemanusiaan, dan memperhatikan faktor-faktor ketepatan, keseksamaan, kecermatan, intimitas, psikologis serta perasaan religius subyek penelitian. Menekankan kebijakan penelitian, membagikan keuntungan dan beban secara merata atau menurut kebutuhan, kemampuan, kontribusi dan pilihan bebas masyarakat. Peneliti mempertimbangkan aspek keadilan gender dan hak subyek untuk mendapatkan perlakuan yang sama baik sebelum, selama, maupun sesudah berpartisipasi dalam penelitian.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bennanfaat semaksimal mungkin bagi subyek penelitian dan dapat digeneralisasikan di tingkat populasi (*beneficence*). Peneliti meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subyek (*nonmaleficence*).

## **J. Jalannya Penelitian**

Jalannya penelitian yang telah dilakukan dibagi dalam beberapa tahap yaitu:

### **1. Tahap Awal**

Langkah awal dalam penelitian ini adalah pengajuan judul skripsi, selanjutnya seminar proposal skripsi dan perbaikan atau revisi sesuai hasil seminar. Kemudian meminta surat ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk selanjutnya melakukan proses perijinan kepada Direktur RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar.

### **2. Tahap Pelaksanaan Penelitian**

- a. Melakukan pengumpulan data penelitian di RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar pada tanggal 7 Maret – 5 April 2011. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Bangsal Mina Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar berjumlah 60 orang yang terbagi atas 30 pasien pengguna Jamkesmas dan 30 pasien non Jamkesmas. Pembagian kuesioner kepada responden dilakukan oleh peneliti dengan dibantu oleh beberapa rekan. Sebelum kuesioner diberikan, responden terlebih dahulu diberi pengarahan bagaimana cara mengisi kuesioner tersebut, tidak lupa penulis memberikan motivasi bahwa penelitian ini untuk kepentingan ilmiah dan berguna bagi kepentingan masyarakat luas dan responden sendiri. Hal ini dimaksudkan agar responden benar-benar menjawab dengan jujur setiap pertanyaan yang sesuai keadaan dirinya.

- b. Data dikumpulkan untuk dilakukan skoring.
- c. Melakukan uji instrumen alat ukur (kuesioner) yang berupa uji validitas menggunakan teknik analisa korelasi *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan teknik analisa *Alpha Cronbach*. Keputusan mengenai butir item yang valid dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir item dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas angket kepuasan diketahui bahwa dari 32 aitem yang diujikan terdapat 31 aitem yang valid dan 1 aitem yang dinyatakan gugur yaitu aitem nomor 6 dengan nilai koefisien validitas ( $r_{xy}$ ) terendah sebesar 0,308 dan tertinggi 0,574 dengan nilai  $r_{tabel}$  0,254 pada taraf signifikan 5% dan koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) sebesar 0,864. Hasil uji validitas dan reliabilitas angket persepsi terhadap kualitas pelayanan diketahui bahwa dari 22 aitem yang diujikan semua aitemnya dinyatakan valid dengan koefisien validitas sebesar 0,314 sampai 0,702 dengan batas kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar 0,254 dan koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) sebesar 0,855.
- d. Melakukan skoring untuk selanjutnya dilakukan analisa data untuk uji hipotesis.

### **3. Tahap Akhir**

- a. Menyusun laporan hasil penelitian yang meliputi interpretasi data dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan data yang ada dihubungkan dengan teori-teori terkait.

- b. Penyajian hasil penelitian dalam bentuk tertulis yang dilanjutkan dengan ujian pendadaran dan perbaikan atau revisi sesuai hasil ujian pendadaran.
- c. Penyerahan laporan hasil penelitian yang telah direvisi kepada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.