

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan unsur penting dalam penelitian ilmiah, karena metode yang digunakan dalam penelitian dapat menemukan apakah penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Bab ini akan menguraikan mengenai tipe penelitian, identifikasi variabel penelitian, defenisi operasional, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, validitas dan reabilitas alat ukur, dan analisis data.

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian digunakan untuk menguji hipotesa penelitian. Dalam penelitian ini, variabel – variabel yang digunakan yaitu :

1. Variabel Bebas (X) : Kualitas pelayanan perawat
2. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan pasien rawat inap

C. Defenisi Operasional

Menurut Tjiptono (2008) menyebutkan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang simpatik, disiplin, bertanggung jawab, dan penuh perhatian kepada setiap pelayanan yang diberikan sehingga memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien rawat inap adalah perasaan pasien setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien dari perawat, dimana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Kepuasan rawat inap diukur dengan menggunakan skala kepuasan pasien rawat inap yang disusun berdasarkan aspek – aspek yang dikemukakan oleh Lopez (1994) yaitu : *avialibility, responsiveness, pleasness, time of support, complereness*, dengan asumsi semakin tinggi nilai yang diperoleh dari skala kualitas pelayanan perawat berarti semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat inap yang dimiliki individu dan sebaliknya semakin rendah nilai yang diperoleh dari skala kualitas pelayanan perawat maka semakin rendah pula kepuasan pasien rawat inap tersebut.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Penelitian selalu berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut populasi dan sampel penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh (Arikunto,2010). Sebagai suatu populasi, kelompok subjek ini memiliki ciri – ciri atau karakteristik yaitu : telah di rawat inap lebih dari 3 hari, usia minimal 20 tahun sampai 60 tahun. Populasi adalah seluruh individu yang menjadi subjek penelitian yang nantinya akan dikenai generalisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang lebih dari 3 hari yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan . Populasi pada penelitian ini adalah 1500 pasien yang dirawat.

2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Besarnya anggota sampel harus dihitung berdasarkan teknik – teknik tertentu agar kesimpulan yang berlaku untuk populasi dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, faktor keterwakilan harus dijadikan pertimbangan. Adapun sampel penelitian berjumlah 1200 yang sesuai dengan karakteristik dan diambil untuk try out sebanyak 60 orang sehingga jumlah sampel menjadi 1140. Adapun jumlah sampel diambil 10% dari pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan yaitu 114 orang.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Arikunto (2010), sampel adalah wakil populasi yang diteliti. Dalam menentukan jumlah sampel Arikunto (2010), menjelaskan apabila subjek kurang dari 100 lebih baik di ambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Tetapi jika subjek diatas 100 orang, maka dapat diambil antara : 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.

Berdasarkan teori yang dikemukakan Arikunto (2010) menjelaskan jika jumlah subjek penelitian lebih 100, maka sampel dapat diambil 10% atau lebih tergantung dari pada keadaan. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008).

Adapun karakteristik sampel yaitu :

1. Pasien yang telah di rawat inap lebih dari 3 hari
2. Usia minimal 20 sampai 60 tahun
3. Pasien menggunakan BPJS
4. Tidak di rawat di IGD

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam ini menggunakan teknik skala. Skala adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan yang diberikan kepada subjek agar dapat mengungkapkan aspek – aspek psikologis yang ingin diketahui.

a. Skala kepuasan pasien rawat inap

Skala sikap terhadap kepuasan pasien rawat inap disusun berdasarkan aspek – aspek yang dikemukakan oleh Lopez (1994) yaitu :

1. *Avialibility* merupakan bentuk pelayanan kepada pelanggan dimana keberadaan para pembeli pelayanan selalu mudah dan gampang ditemui bila saat diperlukan.
2. *Responsiveness* merupakan bentuk pelayanan dimana para pemberi pelayanan selalu tanggap atau memberi respon kepada kebutuhan atau keperluan para pelanggan.
3. *Pleasness* merupakan bentuk pelayanan dimana para pemberi pelayanan selalu memberi pelayanan dengan cara yang menyenangkan kepada para pelanggan.
4. *Timeliness of Support* merupakan pekerjaan yang selalu tepat waktu dalam bekerja.

5. *Completeness of Support* merupakan dukungan dari semua pihak agar pekerjaan selalu tuntas.
6. *Professionalism* merupakan tingkat kemampuan atau kemahiran sesuai dengan keahlian untuk melayani pelanggan.

Skala kepuasan pasien rawat inap ini menggunakan skala Guttman yaitu skala pengukuran dengan tipe jawaban yang tegas, yaitu “ya atau tidak”. Skala Guttman dapat dibuat dalam bentuk pilihan dengan jawaban skor tertinggi adalah dua dan terendah adalah satu. Misalnya untuk jawaban setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1.

b. Skala Kualitas Pelayanan Perawat

Pada penelitian yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml, Berry dan Leonard (1988) dari 10 dimensi *service quality* yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya, ditemukan intisari dari kualitas layanan yang dilebur menjadi lima dimensi dari *service quality* yang dikenal sebagai SERVQUAL yaitu :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Penilaian yang diberikan menggunakan skala Guttman yaitu skala pengukuran dengan tipe jawaban yang tegas, yaitu “ya atau tidak”. Skala Guttman dapat dibuat dalam bentuk pilihan dengan jawaban skor tertinggi adalah dua dan terendah adalah satu. Misalnya untuk jawaban setuju diberi skor 2 dan tidak setuju diberi skor 1.

G. Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah alat ukur yang baik. Dimana alat ukur yang baik adalah alat ukur yang valid dan reliabel. Dimana valid dan reliabel memiliki pengertian sebagai berikut :

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkah – tingkah kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto,2010).

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah Analisa *Product Moment* dari Pearson, yakni dengan mendeklamasikan antara skor yang diperoleh pada masing – masing aitem dengan skor alat ukur. Skor total adalah nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item korelasi antara skor item dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu, maka derajat korelasi dapat dicari dengan menggunakan koefisien dari pearson dengan menggunakan validitas sebagai berikut :

Keterangan :

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

r_{xy} : Koefisien korelasi anantara variabel x (skor subjek setiap item) dengan variabel x

$\sum xy$: Jumlah dari hasil perkalian antara variabel y (total skor subjek dari seluruh item) dengan variabel y .

$\sum X$: Jumlah skor seluruh tiap item x

$\sum Y$: Jumlah skor seluruh tiap item y.

N : Jumlah Subjek

2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Analisis reabilitas skala jasa pelayanan perawat dan kepuasan pasien rawat inap dapat dipakai metode *Alpha Cronbach's* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} : Reliabilitas instrument
- k : Banyak butir pertanyaan
- $\sum \sigma$: Jumlah varian butir
- σ_1^2 : Varian total

3. Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka analisis sata dilakukan dengan menggunakan analisis *Product Moment*, dengan tujuan utama penelitian ini yakni ingin melihat apakah ada hubungan antara jasa pelayanan asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien rawat inap. Untuk tujuan ini, dilakukan pengukuran empirik dengan menggunakan uji statistik korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek setiap item) dengan variabel x
- $\sum xy$: Jumlah dari hasil perkalian antara variabel y (total skor subjek dari seluruh item) dengan variabel y .
- $\sum X$: Jumlah skor seluruh tiap item x
- $\sum Y$: Jumlah skor seluruh tiap item y.

\sum_x^2 : Jumlah kuadrat skor x

\sum_y^2 : Jumlah kuadrat skor y

N : Jumlah Subjek

Sebelum data dianalisis dengan teknik korelasi *Product Moment* maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi :

1. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi dari penelitian masing – masing variabel yaitu variabel bebas dan terikat telah menyebar secara normal.

2. Uji linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian, yaitu variabel terikat (kepuasan pasien rawat inap) dan variabel bebas (pelayanan perawat) memiliki hubungan linear.