

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan unsur yang penting dalam penelitian ilmiah, karena metode yang digunakan dalam penelitian dapat menemukan apakah penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Berdasarkan metode penelitian ini akan menguraikan : (A) Identifikasi variabel penelitian, (B) Defenisi operasional penelitian, (C) Populasi dan sampel, (D) Metode pengumpulan data, (E) Validitas dan Reliabilitas alat ukur, (F) Metode analisis data.

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Jenis yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (memandang realitas/gejala/fenomena), digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan menggunakan statistika sebagai teknik pengumpulan data. Sumber data penelitian, penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam hal ini data yang diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh penulisan-penulisan dari buku-buku refrensi yang berkaitan dengan variabel penelitian. Adapun variabel yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelayanan

B. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel penelitian dimaksudkan agar pengukuran variabel-variabel penelitian dapat terarah sesuai dengan metode pengukuran yang dipersiapkan. Adapun defenisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kepuasan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan atau masyarakat, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa, oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta usaha apa saja untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Data mengenai kepuasan pelayanan diungkap melalui skala yang akan disusun oleh peneliti berdasarkan 7 faktor-faktornya yang terkandung dalam kepuasan pelayanan yaitu mencakup :

1. Pemahaman yang merupakan pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya.
2. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan.
3. Biaya (*cost*), tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber *moral hazzard* bagi pasien dan keluarganya.
4. penampilan fisik, kebersihan dan kenyamanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pasien.
5. Keamanan, keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan.

6. Keterampilan (*reliability*), keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
7. Tanggapan (*responsiveness*), kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

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, 2013). Populasi dalam penelitian ini 80 orang Pasien di Rumah Sakit Umum Sundari Medan.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan 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. Kriteria sampel yang dibutuhkan yaitu :

- a. Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sundari
- b. Minimum tiga hari di rawat inap
- c. Jumlah Sampel 57 pasien

Menurut Sugiyono (2013), jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat ketelitian

atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian / kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling Kuota* yang merupakan teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai cirri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Azwar, 2007).

D. Metode Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrument yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Dalam pengumpulan data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode skala.

Skala merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008). Menurut Azwar (2001) semua variabel psikologi yang konsepnya jelas tentu dapat diukur, yaitu dapat dikuantifikasikan melalui prosedur pengukuran. Pengukuran aspek psikologi memang tidak dapat dilakukan secara langsung namun dapat dilakukan bilamana bangunan konstruk teoritiknya telah diuraikan menjadi beberapa indikator berperilaku yang jelas dan

definisinya secara operasional. Indikator-indikator tersebut kemudian dijabarkan ke dalam bentuk item-item yaitu butir-butir pertanyaan yang ditulis dan disusun sedemikian rupa dengan mengikuti kaidah tulis tertentu. Sehingga respon yang diberikan oleh seseorang terhadap kumpulan item-item tersebut setelah diberi skor, maka dapat diinterpretasikan.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data diukur dengan menggunakan Skala model Guttman. Skala Guttman digunakan untuk mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan (Sugiyono, 2013). Dengan Skala Guttman, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Azwar, 2010).

Skala kepuasan pelayanan diukur dengan menggunakan skala yang dibuat peneliti berdasarkan faktor-faktor dari kepuasan pelayanan yang telah dikemukakan menurut Muninjaya (2004) yaitu : mencakup pemahaman, empati, biaya, penampilan fisik, keamanan, keterampilan dan tanggapan.

Penelitian ini menggunakan skala Guttman, skala ini digunakan untuk mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan (Sugiyono, 2013).

Setiap faktor-faktor tersebut, akan diuraikan menjadi sejumlah pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Kemudian Subjek diberikan dua alternatif pilihan jawaban, jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Guttman

mempunyai gradasi dari positif sampai negatif, pilihan tersebut yaitu Ya dan Tidak. Setiap pilihan memiliki nilainya masing-masing, untuk item yang *favorable* pada pilihan Ya akan mendapat skor 1 (satu) dan Tidak akan mendapatkan skor 0 (nol). Sedangkan untuk skor *unfavorable* pada pilihan Ya akan mendapat skor 0 (nol) dan Tidak akan mendapatkan skor 1 (satu).

E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Menggunakan alat ukur yang bertujuan untuk mengukur suatu aspek tertentu akan tetapi tidak dapat memberikan hasil ukur yang cermat dan teliti tentu akan menimbulkan berbagai kesalahan. Kesalahan itu dapat berupa hasil yang terlalu tinggi atau yang terlalu rendah. Keragaman kesalahan ini dalam istilah statistika disebut sebagai varians kesalahan atau *error variance*. Tes akan menghasilkan data kuantitatif yang valid bila varians eror pengukurannya kecil, sehingga angka yang dihasilkannya dapat dipercaya sebagai angka yang sebenarnya. Sebagaimana halnya dengan istilah reliabilitas, begitu pula istilah validitas haruslah diartikan sebagai validitas skor atau hasil pengukuran yang diperoleh oleh tes tersebut.

Dengan demikian jelaslah mengapa suatu alat ukur yang dikatakan sebagai valid guna pengambilan suatu keputusan dapat saja sangat tidak berguna dalam pengambilan keputusan lain dan bagi kelompok subjek yang lain (Azwar, 2014).

1. Validitas Alat Ukur

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang secara akurat memberikan gambaran mengenai variabel yang di ukur seperti dikehendaki oleh tujuan pengukuran tersebut. Akurat dalam hal ini berarti tepat dan cermat sehingga apabila tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran maka dikatakan sebagai pengukuran yang memiliki validitas rendah.

Validitas adalah pertimbangan yang paling utama dalam mengevaluasi kualitas tes sebagai instrument ukur. Konsep validitas mengacu kepada kelayakan, kebermaknaan dan kebermanfaatan inferensi tertentu yang dapat dibuat berdasarkan skor hasil tes yang bersangkutan. Validasi tes itu sendiri adalah proses pengumpulan bukti-bukti yang dapat mendukung inferensi. Dengan demikian, proses tersebut bukan untuk memvalidasi tes melainkan memvalidasi inferensi mengenai penggunaan hasil ukur secara spesifik (Azwar, 2010).

Pada dasarnya pengujian validitas alat ukur dapat menggunakan validitas internal dan eksternal. Instrumen yang mempunyai validitas internal atau rasional, bila kriteria yang ada dalam instrument secara rasional (teoritik) telah mencerminkan apa yang diukur. Instrumen yang mempunyai validitas eksternal bila kriteria di dalam alat ukur disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah ada. Validitas internal bila data yang dihasilkan merupakan fungsi dari rancangan dan alat ukur yang digunakan. Sedangkan validitas eksternal bila hasil penelitian itu dapat digeneralisasikan (Azwar, 2014).

Cara yang digunakan untuk mengukur validitas skala dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan menurut teori yang relevan (*consistency internal*). Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan teknik *chi kuadrat*. *Chi kuadrat* adalah suatu teknik statistik yang memungkinkan peneliti menilai probabilitas memperoleh perbedaan frekuensi yang nyata (Sugiyono, 2013).

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Walaupun istilah reliabel memiliki berbagai nama lain seperti konsistensi, keterandalan, keterpercayaan, kestabilan, keajegan dan sebagainya. Namun gagasan pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas ini adalah sejauhmana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya.

Hasil suatu pengukuran akan dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama diperoleh hasil yang relatif sama. Selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini, relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil yang biasanya terjadi di antara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaan yang terjadi sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tersebut tidak dapat dipercaya dan dikatakan sebagai tidak reliabel (Azwar, 2014).

Pengukuran skala dalam penelitian ini menggunakan metode dari *Alpha Cronbach's* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

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

F. METODE ANALIS DATA

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan statistik bersifat Deskriptif, deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Maka penelitian ini menggunakan rumus F% sebagai berikut.

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah mean faktor}}{\text{Total mean}} \times 100 \%$$