

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian sangat menentukan suatu penelitian karena menyangkut cara yang benar dalam pengumpulan data, analisa data, dan pengambilan keputusan hasil penelitian. Pembahasan dalam metodologi penelitian meliputi: identifikasi variable penelitian, defenisi operasional, subjek penelitian, prosedur penelitian, dan metode analisis (Hadi, 2002).

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel terikat : Mutu Pelayanan Perawat

Variabel bebas : Kepuasan Pasien

B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional penelitian bertujuan untuk mengarahkan variabel penelitian agar sesuai dengan pengukuran yang telah dipersiapkan. Adapun defenisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan Perawat

Mutu pelayanan adalah yang menunjuk kepada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata, dipihak lain tata cra penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk sereta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada.

C. Populasi, Sampel dan teknik *Sampling*

1. Populasi

Menurut (Hadi, 2002) menyatakan bahwa populasi adalah semua individu yang dimaksudkan untuk diteliti. Populasi dibatasi sebagai sejumlah individu yang sedikitnya memiliki satu sifat yang sama. Jumlah

populasi dalam penelitian ini yaitu 150 orang. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah Pasien pada Rumah Sakit Columbia Asia Medan. Terdata dari tanggal 5 Mei – 10 Mei 2014.

2. Sampel dan Teknik *Sampling*

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diselidiki atau sebagian dari populasi penelitian atau sebagian atau wakil dari populasi (Arikunto, 2006). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel pertimbangan). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 40 orang pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Columbia Asia Medan.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini bersifat purposif karena adanya pertimbangan kepuasan pasien akan terlihat melalui ciri-ciri yaitu pasien berjenis kelamin laki-laki/perempuan usia minimal 20 tahun, maksimal 50 tahun dan minimal 3 hari dalam perawatan opname.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam metode skala psikologi yaitu dengan cara menyebarkan skalayang berisi daftar pertanyaan yang telah disiapkan sedemikian rupa sehingga subjek penelitian dapat menyelesaikannya dengan mudah. Adapun alasan penggunaan skala dalam penelitian ini seperti yang dikemukakan oleh (Hadi, 2000) sebagai berikut:

1. Subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya.

2. Hal yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar adanya dan dapat dipercaya.
3. Interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan isi yang dimaksudkan oleh peneliti.

Metode pengambilan data menurut (Suryabrata, 1998) kualitas data ditentukan oleh kualitas pengambilan data atau alat pengukurnya. Jika alat pengambilan datanya cukup reliabel dan valid, maka datanya juga akan cukup reliabel dan valid. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *self reportquestionnaires* atau kuisisioner laporan diri.

Kuesioner merupakan serangkain atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirik untuk diisi oleh responden. Seperangkat pertanyaan dalam penelitian ini disebut skala. Penelitian menggunakan skala sebagai alat ukur. Skala psikologi berupa kontrak atau konsep psikologi yang menggambarkan aspek kepribadian diri. Satu skala psikologi hanya diperuntukkan guna mengungkap suatu atribut tunggal (Azwar, 2007).

Skala yang dikembangkan dalam penelitian adalah Skala Likert. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiono, 2008). Peneliti memperhatikan tujuan ukur, metode penskalaan dan format item yang dipilih sehingga respon yang disajikan dalam skala adalah dalam bentuk jawaban yang terdiri dari empat jawaban antara responden

dengan pertanyaan yang disajikan. Jawaban kesesuaian antara responden dengan pertanyaan disajikan tersebut adalah:

- (SS) : Sangat Setuju
- (S) : Setuju
- (TS) : Tidak Setuju
- (STS) : Sangat Tidak Setuju

Adapun skala yang dimaksud dalam penelitian ini adalah skala langsung, yaitu skala yang dikerjakan oleh subjek penelitian dan subjek tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Skala yang akan dibuat terdiri dari:

1. Skala Mutu Pelayanan

Skala mutu pelayanan disusun berdasarkan aspek-aspek mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Tjiptono (2007) yakni: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*emphaty*), bukti langsung atau berwujud (*tangibles*). Model skala yang akanpeneliti gunakan pada skala mutu pelayanan adalah skala model likert. Masing-masing item merujuk pada empat alternative jawaban, yaitu: Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Sesuai (S), Sangat Sesuai (SS).

Skala disajikan dalam bentuk pernyataan mendukung (*favourable*) atau tidak mendukung (*unfavourable*). Bobot penilaian untuk pernyataan mendukung (*favourable*) yaitu: SS=4, S=3, TS=2, dan STS=1,

sedangkan bobot penilaian untuk pernyataan tidak mendukung (*unfavourable*) yaitu: STS=4, TS=3, S=2, dan SS=1.

2. Skala Kepuasan Pasien

Skala Kepuasan pasien butir-butirnya disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Junadi P (1998) mengemukakan bahwa aspek-aspek kepuasan pasien meliputi : kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetensi teknis petugas, biaya. Aspek-aspek ini kemudian diuraikan menjadi bentuk pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Variabel kepuasan pasien diukur dengan model skala yang dirancang oleh peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan skala model Likert. Masing-masing item merujuk pada empat alternative jawaban, yaitu: Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Sesuai (S), Sangat Sesuai (SS)

Skala disajikan dalam bentuk pernyataan mendukung (*favourable*) atau tidak mendukung (*unfavourable*). Bobot penilaian untuk pernyataan mendukung (*favourable*) yaitu: SS=4, S=3, TS=2, dan STS=1, sedangkan bobot penilaian untuk pernyataan tidak mendukung (*unfavourable*) yaitu: STS=4, TS=3, S=2, dan SS=1.

E. Validitas dan Reabilitas

Sebelum sampai pada pengolahan data yang akan diolah nantinya haruslah berasal dari alat ukur yang mencerminkan fenomena apa yang diukur.

Untuk itu perlu dilakukan analisis butir (validitas dan realibitas)

1. Validitas Alat Ukur

Validitas tes diartikan sebagai sejauh mana tes dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Untuk mengkaji alat ukur, secara konvensional orang melihat dari arah isi yang diukur (validitas isi). Validitas isi tes menunjuk kepada sejauh mana tes, merupakan seperangkat soal-soal, dilihat dari isinya memang mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Ukuran sejauh mana ini ditentukan berdasar derajat representatifnya isi tes itu bagi isi hal yang akan diukur. Validitas isi tes ditentukan melalui pendapat profesional (*profesional judgement*) dalam proses telaah soal (Suryabrata, 1998).

Dalam penelitian ini skala diuji validitasnya dengan menggunakan tehnik analisis yaitu *analisis varians* 4 jalur rumus angka kasar dari Pearson, yaitu mencari koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total (Hadi, 2000) dimana rumusnya adlah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{[(\sum x^2) - \frac{(\sum X)^2}{N}][(\sum Y^2) - \frac{(\sum Y)^2}{N}]}} P$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variable x(skor subjek tiap item) dengan variable y(total skor subjek dari keseluruhan item)

$\sum XY$: Jumlah dan hasil perkalian antara setiap X dan setiap Y

$\sum X$: Jumlah skor seluruh tiap item

$\sum Y$: Jumlah skor keseluruhan item pada subjek

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

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

N : Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien *r product moment*) sebenarnya masih perlu dikorelasikan karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total. Dan hal ini menyebabkan koefisien *r* menjadi lebih besar Hadi (1990). Formula untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai formula *Part Whole*.

Adapun formula *Part Whole* adalah sebagai berikut:

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 - (SD_x)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan:

r_{bt} : Koefisien *r* setelah dikorelasi

r_{xy} : Koefisien *r* sebelum dikorelasi

SD_x : Standart deviasi skor aitem

SD_y : Standart deviasi skor total

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas dapat juga dikatakan kepercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya.

Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 2007). Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien alpha sebagai berikut

$$r_{tt} = 1 - \frac{MK_i}{MK_s}$$

Keterangan:

r_{tt} = indeks reliabilitas alat ukur

I = konstanta bilangan

Mki = mean kuadrat antar butir

MKs = mean kuadrat antar subjek

F. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data yang sudah dikumpulkan untuk mencari hubungan antara variable maka digunakan rumus *product moment dari Pearson*. Hal ini sesuai dengan tujuan utama penelitian ini yakni

melihat hubungan antara religiusitas (variabel bebas) dengan kualitas pelayanan

(variabel terikat). Adapun formula korelasi *product moment* (dalam Azwar,1997) adalah sebagai berikut.

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien koreksi antara butir dengan total.

$\sum X^2$ =Jumlah Kwadrat dengan nilai butir.

$\sum Y^2$ = Jumlah kwadrat nilai total.

$\sum XY$ = Jumlah hasil skor X dan Y

N = Jumlah subjek.

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan product moment maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi peneliti yaitu:

1. Uji Korelasi

Mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap masing-masing variabel telah menyebar secara normal.

2. Uji Linieritas

Mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel tergantung.