

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Rumah sakit merupakan objek kajian ini. Lokasi penelitian ini berada di RS Qolbu Insan Mulia Batang yang beralamatkan di Jalan Urip Sumohardjo, Kelurahan Sambong, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Merupakan bagian umum yang tersusun oleh subjek yang mempunyai kuantitas beserta karakteristik tertentu yang ditentukan untuk diteliti dan menghasilkan sebuah simpulan Sugiyono (2015). Pada penelitian ini, populasi yang digunakan merupakan pasien rawat inap kelas 1 di Rumah Sakit QIM, sebanyak 150 pasien. Penelitian dilaksanakan sejak 1 Juni 2021 hingga 1 Juli 2021. Penelitian ini hanya dilakukan pada pasien rawat inap kelas 1 saja karena jumlah pasien dan karakteristik pasien pada kelas tersebut memenuhi syarat kebutuhan riset.

3.2.2 Sampel

Arikunto (2012) mengungkapkan definisi sampel sebagai bagian populasi yang mempunyai jumlah serta ciri tertentu. Pengambilannya dari populasi yang berjumlah besar sebagai sumber data yang mewakili keseluruhan populasi sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari atau mengamati seluruh populasi.

Sugiyono (2005) mengungkapkan bahwa total sampel bisa ditentukan dengan memakai rumus Isaac & Michael. Rumus tersebut memberikan hasil untuk menentukan jumlah sampel yang berdasar pada *sampling error* mencapai 1%, 5%, dan 10%. Penelitian ini menggunakan *sampling error* atau tingkat kesalahan sebesar 5%. Berikut ini merupakan rumusnya.

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Gambar 2. Rumus Sampel Isaac dan Michael

Keterangan:

S : total sampel

λ^2 : chi kuadrat, memiliki harga yang bergantung pada derajat kebebasan serta *sampling error*. Harga chi kuadrat pada derajat kebebasan 1 dan 5% sebesar 3,841; kebebasan 1% sebesar 6,634; dan kebebasan 10% sebesar 2,706.

N : total populasi

P : peluang benar (0,5)

Q : peluang salah (0,5)

d : perbedaan antara rerata sampel dengan populasi. Bisa sebesar 0,01; 0,05; serta 0,10

Guna memakai rumus tersebut, langkah pertama ialah menetapkan persentase batas toleransi kesalahan (*error tolerance*). Sampel yang menggambarkan populasi makin akurat oleh batas toleransi kesalahan yang makin kecil. Misalnya, dilakukan sebuah riset dengan sejumlah 5% (0,5) batas toleransi kesalahannya, maka tingkat akurasi sebesar 95%.

Populasi penelitian ini diambil dari data jumlah pasien yang masuk dalam periode waktu 1 Juni 2021 – 1 Juli 2021 sebanyak 150 pasien di Rumah Sakit QIM Batang, dan batas toleransi kesalahan yang digunakan sebesar 5% dengan nilai d sebesar 0,05. Sehingga, jumlah sampel penelitian menurut rumus Isaac dan Michael adalah sebesar 63 responden untuk kelas 1 rawat inap.

3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Riset ini menggunakan dua jenis data, diantaranya:

3.3.1.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2016) Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Dalam menyusun penelitian ini, data primer yang digunakan adalah hasil kuesioner yang disampaikan kepada pasien rawat inap kelas 1 di RS QIM Batang. Tetapi karena situasi pandemi sehingga sangat tidak dimungkinkan untuk penyerahan kuesioner secara langsung sehingga dalam pelaksanaannya dibantu oleh bagian Riset dan Pengembangan Rumah Sakit yang mana lembar pernyataan tersebut diserahkan kepada perawat jaga di ruang rawat inap Kelas 1 untuk dibagikan kepada para responden.

3.3.1.2 Data Sekunder

Merupakan data yang telah diorganisir pengolah data atau telah dikumpulkan terlebih dahulu oleh peneliti lain meskipun yang dikumpulkan merupakan data asli. Daftar dan profil pasien rawat inap kelas 1 RS QIM Batang menjadi data sekunder yang dipakai dalam riset ini. Data ini didapatkan lewat informasi pihak rumah sakit sesuai dengan jumlah responden yang memenuhi syarat kebutuhan riset.

3.3.1.3 Sumber Data

Pada riset ini sumber datanya terdiri atas hasil kuesioner responden tentang pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien serta data profil rumah sakit yang diperoleh dari bagian hubungan masyarakat rumah sakit dan data berupa daftar pasien rawat inap yang didapatkan melalui bagian instalasi rawat inap kelas 1. Data ini diperoleh dengan bantuan pihak perawat ruangan saat pasien akan meninggalkan ruangan perawat

meminta pasien atau keluarga pasien untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Riset ini memakai alat pengumpul data berwujud pengembangan instrumen kuesioner yang disusun dengan mengacu pada indikator pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis yang berisi tentang dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dimensi tersebut dijadikan variabel pengukuran yang hasilnya dikumpulkan dan dianalisis menggunakan program statistik. Melakukan pengukuran variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan skala Likert, yakni alat guna mengukur sikap, pendapat, serta persepsi individu berkenaan dengan fenomena sosial (Sugiyono, 2005). Skala likert yang dipakai dalam pengukuran variabel dapat diidentifikasi dalam Tabel 2.

Tabel 2. Instrumen Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2005)

3.4 Analisis Data

Riset ini mempergunakan perangkat lunak SPSS ataupun Program Statistik dalam menganalisis data. Kemudian, data tersebut dianalisis melalui teknik analisis deskriptif serta kuantitatif.

3.4.1 Analisis Deskriptif

Teknik ini merupakan teknik yang dapat mendeskripsikan data, keterangan, serta penjelasan dari hasil koefisien penelitian yang didapat serta dipergunakan sebagai landasan menentukan saran.

Peneliti akan menjabarkan masing-masing pertanyaan sehingga analisis kategori akan dilihat banyaknya responden dalam pemilihan jawaban tertentu serta responden yang mendapat skor rata-rata tertinggi

sampai terendah. Peneliti menggunakan metode rata-rata untuk menjabarkan responden terhadap variabel.

Tabel 3. Analisis Kategori

Nilai Tanggapan	Deskripsi
1,00-1,80	Sangat Buruk
1,81-2,60	Buruk
2,61-3,40	Cukup Baik
3,41-4,20	Baik
4,21-5,00	Sangat Baik

3.4.2 Analisis Kuantitatif

3.4.2.1 Uji Instrumen

Sugiyono (2015) mengungkapkan bahwa uji instrumen dilakukan untuk mengukur keseluruhan variabel penelitian dengan menggunakan kuesioner. Responden dituntut untuk menyampaikan pernyataan yang sesuai dengan keadaan dan dialami atau yang benar-benar dirasakannya. Angket atau kuesioner digunakan sebagai alat atau instrumen yang dapat memenuhi syarat utama, yakni reliabel dan valid. Pengelompokannya terbagi menjadi dua, diantaranya.

3.4.2.2 Uji Validitas

Arikunto (2012) mendefinisikannya sebagai alat uji yang menampilkan valid ataupun tidaknya sebuah instrumen. Apabila jawaban kuesioner dapat menjelaskan item pertanyaan, dapat dinyatakan valid, kemudian perolehan skor setiap item pertanyaan dan skor keseluruhan setiap individu digabungkan untuk mendapatkan hasil.

Hasil uji validitas diketahui dengan menghitung jumlah *pearson correlation*, yaitu skor item pertanyaan dan skor total individu. Apabila hasil signifikansi lebih besar dari 0,05, item pertanyaan dapat dikatakan valid. Berikut ini hasil uji validitas

indikator tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Indikator	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Keterangan
(X1) Tampilan Fisik	X1_1	0,817	Valid
	X1_2	0,907	Valid
	X1_3	0,880	Valid
	X1_4	0,782	Valid
	X1_5	0,819	Valid
(X2) Daya Tanggap	X2_1	0,551	Valid
	X2_2	0,822	Valid
	X2_3	0,771	Valid
	X3_1	0,794	Valid
(X3) Keandalan	X3_2	0,938	Valid
	X3_3	0,915	Valid
	X3_4	0,797	Valid
(X4) Jaminan	X4_1	0,432	Valid
	X4_2	0,914	Valid
	X4_3	0,768	Valid
	X4_4	0,914	Valid
(X5) Empati	X5_1	0,921	Valid
	X5_2	0,914	Valid
	X5_3	0,945	Valid

Sumber: *Olahan Data SPSS, Juli 2021*

Melalui hasil tersebut, diketahui skor korelasi setiap indikator menunjukkan P1-P19 terhadap kualitas pelayanan bahwa jumlah skor setiap item pertanyaan dikatakan valid jika signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal tersebut berarti bahwa indikator valid secara keseluruhan.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien

Indikator	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Keterangan
Y Kepuasan Pasien	Y_1	0,732	Valid
	Y_2	0,709	Valid
	Y_3	0,787	Valid
	Y_4	0,404	Valid
	Y_5	0,404	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS, pada Juli 2021

Melalui hasil tersebut, diketahui skor korelasi setiap indikator P1-P5 terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa seluruh indikator $>0,05$. Hal tersebut berarti bahwa seluruh indikator dinyatakan valid.

3.4.2.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkaitan dengan keyakinan masyarakat. Reliabilitas adalah alat ukur sebuah kuesioner yang memperlihatkan tingkat kepercayaan indikator suatu variabel sebagai alat pengumpul data pada instrumen yang tergolong cukup baik (Arikunto, 2012).

Pengujiannya tertuju pada item pertanyaan yang dikategorikan valid. Indeks yang menyajikan seberapa jauh alat tersebut digunakan kembali untuk mengukur indikasi yang sama ditunjukkan oleh reliabilitas. Suatu alat dinyatakan reliabel apabila setelah digunakan kembali, hasil pengukuran menunjukkan hasil yang relatif sama. Dengan demikian, reliabilitas merepresentasikan konsistensi sebuah alat pengukuran konsistensi gejala atau indikasi.

Reliabilitas digunakan dalam rangka pengukuran konsistensi bentuk atau variabel riset. Kuesioner dikategorikan reliabel apabila jawaban responden terhadap item pertanyaan selalu sama pada waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas memakai Uji Statistik *Cronbach Alpha*, yang menyatakan bahwa variabel dinyatakan reliabel apabila nilainya

menunjukkan >0,60. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas terhadap kualitas pelayanan berdasarkan aspek bukti fisik, empati, keandalan, jaminan, daya tanggap, serta kepuasan.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas pelayanan			
Tampilan fisik	0,815	0,60	Reliabel
Empati	0,871	0,60	Reliabel
Keandalan	0,832	0,60	Reliabel
Jaminan	0,799	0,60	Reliabel
Kepuasan	0,741	0,60	Reliabel
Daya tanggap	0,780	0,60	Reliabel

Sumber: Olahan data SPSS, pada Juli 2021

Melalui hasil tersebut, diketahui skor *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel kualitas pelayanan menunjukkan di atas kriteria 0,60, karenanya seluruh variabel dinyatakan reliabel

3.4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Merupakan alat ukur yang dipakai guna mengetahui pengaruh variabel yang memiliki lebih dari satu variabel bebas. Penyebutan linier dikarenakan setiap perkiraan skor diharapkan menunjukkan peningkatan ataupun penurunan yang mengikuti garis lurus. Estimasinya adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = \text{Kepuasan Pasien RS QIM}$$

$$a = \text{konstanta}$$

$$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5 = \text{koefisien korelasi berganda}$$

$$X_1 = \text{variabel tampilan fisik}$$

$$X_2 = \text{variabel keandalan}$$

$$X_3 = \text{variabel daya tanggap}$$

$$X_4 = \text{variabel jaminan}$$

$$X_5 = \text{variabel empati}$$

e = komponen *error*

Uji yang dibutuhkan pada analisis regresi linier berganda diantaranya:

3.4.2.5 Uji t (parsial)

Uji ini berfungsi guna mengetahui pengaruh variabel terikat, dengan asumsi variabel lain (konstan) terhadap variabel bebas serta pengaruh variabel dependen berupa kepuasan pasien terhadap variabel independen berupa kualitas pelayanan yang terdiri atas sub variabel tampilan fisik, empati, keandalan, jaminan, kepuasan, serta daya tanggap. Pengujian variabel tersebut mengikuti langkah-langkah berikut ini.

- 1) Menetapkan Formulasi Hipotesis
 - $H_0 : \beta = 0$, memiliki arti bahwa variabel X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5 secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y ;
 - $H_0 : \beta =$ memiliki arti bahwa variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y .
- 2) Menentukan taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$)
- 3) Menetapkan signifikansi
 - Skor signifikansi menunjukkan (P Value) $<0,05$ sehingga H_0 ditolak serta H_a diterima;
 - Nilai signifikansi menunjukkan (P Value) $>0,05$ sehingga H_0 diterima serta H_a ditolak.
- 4) Menyusun kesimpulan
 - Jika (P Value) $<0,05$ sehingga H_0 ditolak serta H_a diterima memiliki arti bahwa, variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
 - Jika (P Value) $>0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak memiliki arti bahwa variabel independen tidak mendapat pengaruh secara parsial dari variabel dependen.



3.4.2.6 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan guna mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat menggunakan derajat kepercayaan sejumlah 5%. Hipotesis alternatif menunjukkan pengaruh signifikan variabel independen terhadap dependen secara simultan apabila skor F lebih besar pada hasil perhitungan dibanding skor F tabel. Variabel independen pada uji F simultan berupa mutu pelayanan yang tersusun atas subvariabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati, sedang variabel dependen berupa kepuasan.

3.4.2.7 Koefisien Determinasi (Adj R²)

Merupakan besaran sumbangan yang berasal dari X terhadap variasi (naik-turun) Y. Berikut ini rumusnya.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan

KD = koefisien determinasi

r² = nilai koefisien korelasi