

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif dengan karakteristik masalah yang berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013:11) dalam Arvianita (2015). Terdapat 5 variabel didalam penelitian ini, efektifitas pelayanan kesehatan pasien BPJS sebagai variabel dependen (variabel yang dipengaruhi), sedangkan ke empat variabel lainnya, audit operasional, pengendalian internal, *good clinical governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit merupakan variabel independen (variabel yang mempengaruhi).

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menyajikan data yang akan disertai dengan analisis yang nantinya akan menjelaskan gambaran mengenai objek penelitian.

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di beberapa rumah sakit yang ada di Kabupaten Tulungagung sesuai dengan hasil penentuan populasi rumah sakit yang cocok untuk dijadikan objek penelitian. Waktu penelitian akan dilakukan pada awal bulan September 2016 sampai dengan awal bulan Oktober 2016.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Pemilihan populasi untuk penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, adalah :

1. Merupakan rumah sakit daerah maupun rumah sakit swasta,
2. Merupakan rumah sakit umum, bukan rumah sakit khusus (Rumah Sakit Bersalin, Rumah Sakit Mata, atau Rumah Sakit ibu dan Anak),
3. Sudah melakukan kegiatan operasional minimal 3 tahun,
4. Bekerja sama dengan perusahaan BPJS sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan.

Sample penelitian ini adalah karyawan yang berada di masing-masing rumah sakit yang menjadi objek penelitian, sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari objek penelitian. Data primer dapat diperoleh langsung dengan cara memantau atau *survey* langsung ke objek penelitian, dan mengamati langsung kegiatan-kegiatan yang sedang dijalankan oleh objek penelitian. Penelitian ini menggunakan pemantauan langsung lewat kuesioner yang akan diisi oleh responden.

Penelitian juga akan membutuhkan data sekunder sebagai data pendukung. Data sekunder yang dibutuhkan adalah data keluhan pasien yang masuk ke pihak rumah sakit, yang paling utama adalah keluhan tentang pelayanan kesehatan pasien BPJS.

D. Teknik Pengumpulan Data

a) Kuesioner

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan yang diberikan kepada karyawan atau staf Rumah Sakit yang berhubungan dengan variabel terkait dalam penelitian ini. Kuesioner ini menggunakan metode kuesioner diambil. Kuesioner diambil merupakan

metode pengiriman kuesioner kepada responden lalu akan ditinggal dan selanjutnya akan diambil sendiri oleh peneliti sesuai dengan hari yang telah dipantumkan didalam kuesioner.

Kuesioner yang disebarakan sudah disusun secara terstruktur sesuai dengan objek penelitian yang akan diteliti. Penyebaran kuesioner juga disertakan dengan surat permohonan ijin dan penjelasan mengenai tujuan dilakukannya penelitian tersebut. Selain itu dalam kuesioner juga disertakan petunjuk pengisian yang jelas untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban yang benar.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengambil data yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit. Seperti profil rumah sakit, visi dan misi rumah sakit, hingga data-data yang diperlukan dalam penelitian seperti data keluhan pasien atas pelayanan kesehatan untuk periode yang telah ditentukan. Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk data sekunder sebagai penguat informasi dalam penelitian ini.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, yang memuat daftar-daftar pertanyaan mengenai keempat variabel independen penelitian (audit operasional, pengendalian internal, *good clinical governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit) dan variabel dependen (efektifitas pelayanan kesehatan pasien bpjs).

Instrumen menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh peneliti Ella Dwi dkk (2015) untuk variabel Audit Operasional, *Good Clinical Governance*, dan Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS. Untuk variabel Pengendalian Internal, peneliti menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh peneliti Arvianita (2015) dan untuk variabel Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit peneliti menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Handayani (2013).

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variable yang mempengaruhi variable dependen di dalam sebuah penelitian dan keberadaan dari variable ini tidak dipengaruhi keadaannya atau disebut variable bebas. Dalam penelitian ini terdapat empat variable independen, yaitu :

1) Audit Operasional (OA)

Audit operasional ini dilakukan untuk mengetahui dan menilai tingkat efektifitas dan efisiensi dari sebuah kegiatan yang dilakukan suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Audit Operasional dalam penelitian ini dapat dinilai melalui beberapa aspek, yaitu : Independensi, Kompetensi, Tahap Audit pendahuluan, tahap review dan pengendalian, manajemen, tahap audit lanjutan, tahap pelaporan, tindak lanjut hasil audit, dan program audit.

2) Pengendalian Internal (IC)

Pengendalian internal merupakan suatu pengontrol dari seluruh kegiatan operasional sebuah organisasi, yang dijalankan oleh seorang dewan komisaris demi memberikan keyakinan tentang pencapaian tujuan pengendalian operasional yang efektif dan efisien, keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian Internal ini dapat dinilai melalui beberapa aspek, yaitu : lingkungan pengendalian, penilaian risiko manajemen, aktivitas pengendalian, sistem komunikasi dan informasi dan pemantauan.

3) *Good Clinical Governance (GClInG)*

Clinical Governance merupakan suatu kerangka kerja organisasi yang akuntabel untuk meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan standar tinggi layanan dengan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk melakukan layanan klinis (NHS-UK Department of Health 1998). *Good Clinical Governance* merupakan tata kelola medis yang prinsip kerjanya di sebuah organisasi dilandasi oleh prinsip medis, berbeda dengan organisasi yang tidak berlandaskan medis. *Good Clinical Governance* dalam penelitian ini dapat dinilai melalui beberapa aspek, yaitu : *customer value*, kinerja klinis dan evaluasi, risiko klinis, dan pengembangan profesional dan manajemen.

4) Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit (IBE)

Berdasarkan jenis pelayanan, etika lembaga di rumah sakit memiliki unsur eksternalitas, dan nilai-nilai penyembuhan dan kemanusiaan yang khas dimiliki secara tradisional oleh lembaga pelayanan kesehatan. Sifat khusus pelayanan kesehatan menimbulkan kebutuhan akan norma-norma dalam

menjalankan lembaga pelayanan kesehatan pada umumnya atau rumah sakit pada khususnya. Berkaitan dengan ekonomi, etika bisnis pelayanan kesehatan akan banyak menggunakan pernyataan-pernyataan normatif. Dengan demikian, etika organisasi rumah sakit merupakan etika bisnis dengan sifat sifat khusus. Etika bisnis lembaga rumah sakit dapat dinilai melalui beberapa aspek yaitu, komponen etika eksplisit (kode etik, kebijakan, seminasi etika, pengendalian sistem internal dan etika karyawan) dan komponen etika implisit (komponen budaya organisasi, sistem insentif, penghargaan atas perilaku, kebijakan promosi, dan perilaku manajemen).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang keberadaanya dipengaruhi oleh variabel lainnya atau biasanya disebut dengan variabel terikat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS. Variabel dependen efektivitas pelayanan kesehatan diukur melalui beberapa aspek, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana.

G. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrument yang dilakukan oleh peneliti ini digunakan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas atas data yang digunakan untuk menguji penelitian ini. Uji validitas dan reliabilitas ini akan memudahkan peneliti untuk memastikan bahwa data yang digunakan pada nantinya bisa dianalisis.

a. Uji Validitas

Data yang valid adalah suatu data yang dapat dipercaya kebenarannya dan telah sesuai dengan kenyataan, tidak ada rekayasa di dalam data tersebut. Valid akan menunjukkan tingkat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada

objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Arvianita, 2015). Uji validitas ini akan mencegah data yang tidak valid yang dapat mempersulit peneliti pada saat proses analisis nantinya. Data yang valid akan memiliki kriteria apabila nilai korelasi dari seluruh data yang menjadi variable lebih dari 0,5.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang tepat, akurat dan memiliki tingkat konsistensi tinggi. Sama seperti uji validitas, uji reliabilitas ini akan membantu peneliti untuk menghindari data yang tidak bisa dianalisis pada saat proses pengolahan data. Untuk menguji reabilitas dalam penelitian ini digunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,70 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliable.

H. Uji Hipotesis dan Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji asumsi klasik yang mempunyai tujuan untuk menguji data yang digunakan dalam penelitian regresi memiliki korelasi antar variable independen atau tidak. Data yang baik adalah data yang terhindar dari multikolinieritas atau tidak memiliki korelasi yang kuat antar variable independennya atau variable bebas. Untuk mengetahui data terkena multikolinieritas dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), nilai VIF harus memiliki nilai kurang dari 10, dan memiliki nilai toleransi harus diatas 10% atau 0,1. Apabila nilai toleransi dan VIF sudah memenuhi kriteria tersebut maka data yang digunakan dalam penelitian terhindar dari multikolinieritas.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji asumsi klasik yang mempunyai tujuan untuk melihat apakah data yang akan diuji regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila data yang digunakan dalam uji regresi memiliki kesamaan atau *variance* maka data tersebut terkena heteroskedastisitas. Deteksi terhadap terjadinya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui uji *Glejser* (Handayani, 2013). Apabila nilai signifikansi variabel independen dari hasil uji *Glejser* lebih dari signifikansi $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan model regresi terbebas dari heteroskedastisitas. Dan sebaliknya apabila signifikansi variabel independen dari hasil uji *Glejser* kurang dari $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan model regresi terjadi heteroskedastisitas.

c) Uji Normalitas

Uji normalitas pada uji asumsi klasik ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan untuk uji regresi merupakan data yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik, yaitu dengan menguji normalitas residual menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Simirnov (K-S). Asumsi bahwa data residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan pada table K-S lebih dari nilai alpha 0,05.

2. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan model rumus regresi berganda untuk melihat pengaruh dari variable independen terhadap variable dependen penelitian. Penelitian ini menggunakan regresi berganda karena variable dependen dipengaruhi lebih dari satu variable independen. Rumus regresi berganda pada penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta OA + \beta IC + \beta GClinG + \beta IBE + e$$

Keterangan :

Y	= Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS
α	= Konstanta
β	= Koefisien regresi linier X
OA	= Audit Operasional
PI	= Pengendalian Internal
<i>GClinG</i>	= Good Clinical Governance
IBE	= Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit
e	= Error

a) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan terbatasnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati angka 1 menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin jelas.

b) Uji F

Uji F merupakan pengujian atas seluruh variable independen dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk melihat apakah variable-variable tersebut memiliki pengaruh secara simultan terhadap variable dependennya, dan Uji F ini dilakukan dengan menggunakan signifiance level 0,05 ($\alpha=5$). Kriteria dalam uji F ini, apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis akan diterima, itu berarti keempat variable independen yang ada di penelitian ini secara simultan akan tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen. Sebaliknya, apabila nilai

signifikan $> 0,05$ maka hipotesis akan ditolak secara simultan keempat variable ini berpengaruh terhadap variable dependennya.

c) Uji t

Uji t merupakan pengujian atas masing-masing variable independen untuk melihat apakah secara individual berpengaruh terhadap variable dependennya atau tidak dengan menggunakan signifiance level $0,05$ ($\alpha=5\%$) (Ghozali, 2011:98). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis nya adalah apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis akan ditolak, yang artinya bahwa secara parsial variable independen tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable dependennya. Sebaliknya, apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis akan diterima dan artinya bahwa secara parsial variable independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable dependennya.