

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen yaitu merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study* yaitu subjek penelitian hanya dilakukan sekali tanpa mengulang, untuk mengetahui pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

#### B. Populasi dan Sampel Penelitian

##### 1. Populasi

Menurut Hidayat *cit.* Sugiyono (2009) populasi adalah keseluruhan dari subyek penelitian yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berobat disemua poli Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta sejumlah 880 orang pasien jumlah populasi dihitung dalam satu bulan.

##### 2. Sampel

Menurut Nursalam (2009) sampel adalah bagian dari populasi yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling. Sedangkan sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi yang dapat mewakili populasi yang ada. Sampel pada penelitian ini

menggunakan *purposive sampling* yaitu mengambil sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Dahlan (2006) sampel deskriptif kuantitatif dengan rumus sebagai berikut:

$$N = \left( \frac{Z\alpha \times S}{d} \right)^2$$

$$N = \left( \frac{1,96 \times 3}{1} \right)^2$$

N= 35 responden

keterangan :

Z $\alpha$  = deviat baku alpha

S = simpang baku variabel yang diteliti

d = presisi

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Februari tahun 2013 lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta, karena belum pernah dilakukan penelitian tentang pengaruh dimensi faktor-faktor kepuasan terhadap kepuasan pasien dalam

pelayanan, selain itu karena Puskesmas adalah tempat pelayanan kesehatan tingkat pertama di masyarakat.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel pada penelitian ini adalah variabel terikat pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan dengan sub faktor yaitu faktor kualitas produk atau jasa ( $X_1$ ), faktor harga atau biaya ( $X_2$ ), faktor pemahaman ( $X_3$ ), faktor empati ( $X_4$ ), faktor *tangibility* ( $X_5$ ), faktor *responsiveness* ( $X_6$ ), faktor *realibility* ( $X_7$ ), faktor *assurance* ( $X_8$ ), faktor ketidak sesuaian harapan dengan kenyataan ( $X_9$ ), faktor promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan ( $X_{10}$ ) dan variabel bebas adalah kepuasan pasien (Y)

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel lebih menunjukkan definisi operasional konsep yang akan diteliti yaitu:

1. Pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan dalam pelayanan dengan sub faktor (X) adalah:
  - a. Kualitas produk atau jasa ( $X_1$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan, komunikasi yang dilakukan, fasilitas, dan obat-obatan. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.

- b. Biaya atau harga ( $X_2$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penetapan harga tidak *fair* (wajar), pelayanan yang diterima sesuai dengan harga yang dibayar, dan sistem pembayaran. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.
- c. Pemahaman pengguna jasa ( $X_3$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, penjelasan terkait informasi, cara berkomunikasi yang mudah dipahami. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.
- d. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan ( $X_4$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan memberi informasi tentang tindakan yang akan dilakukan, tenaga kesehatan mudah ditemui, tidak membeda-bedakan, memberi dukungan moril, dan memberikan senyum setiap melakukan tindakan. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.
- e. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*) ( $X_5$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan memberi informasi tentang administrasi yang berlaku, menjaga kebersihan ruangan, kesiapan

alat-alat yang akan digunakan, menjaga kelengkapan fasilitas dan kebersihan kamar mandi, dan menjaga kerapian dan penampilan. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.

- f. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan ( $X_6$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mampu menangani masalah, memberi informasi tentang fasilitas dan tata tertib yang tersedia, hal-hal yang harus dipatuhi dan tidak di patuhi dalam perawatan pasien, dan ketepatan waktu datang tenaga kesehatan. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.
- g. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) ( $X_7$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan bersedia menawarkan bantuan, segera menangani keluhan, menyediakan waktu khusus, membantu memperoleh obat, membantu dalam pelaksanaan foto laboratorium. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.
- h. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*) ( $X_8$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberi perhatian terhadap keluhan, dapat menjawab tentang

tindakan yang dilakukan, jujur dalam memberikan informasi, memberi salam dan senyum, dan teliti dan terampil dalam melakukan tindakan. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.

- i. Promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan ( $X_9$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan yang berada dibrosur, pemberian brosur, dan mempromosikan Puskesmas. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.
  - j. Ketidak sesuaian harapan dengan kenyataan ( $X_{10}$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas yang memadai, peralatan medis, dan ruangan yang berada di Puskesmas. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat setuju:5, setuju:4, ragu-ragu:3, tidak setuju:2, sangat tidak setuju:1.
2. Kepuasan ( $Y$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kenyataan, keandalan, tanggung jawab, jaminan, dan empati. Diukur menggunakan skala ordinal dengan bentuk jawaban sangat tidak puas:1, tidak puas:2, puas:3, sangat puas:4.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data agar lebih mudah dan hasilnya lebih lengkap dan sistematis, penulis juga menekankan prinsip penyusunan instrumen pada dua karakteristik yaitu validitas dan reliabilitas (Nursalam, 2009).

1. Kuesioner pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner berisi pertanyaan tertutup untuk mengumpulkan data dari responden mengenai pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan. Kuesioner disusun oleh peneliti, peneliti juga melakukan pengembangan dan modifikasi dari kuisoner yang sudah dibuat Nursalam, 2011. Pengembangan dan modifikasi kuisoner yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan literatur yang diambil peneliti yaitu dari Muninjaya (2004), Budiastuti *cit.* Zulfan (2009), Yazid *cit.* Nursalam (2011), dan Tjiptono (2008). Jumlah item pertanyaan adalah 50 item, dan diukur menggunakan skala *likert* dengan kisi-kisi kuisoner dapat dilihat di Tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1 Kisi-kisi kuesioner pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan dalam pelayanan**

No	Komponen variabel	Nomor item Instrumen	Jumlah	Skala ukur
1	Faktor kualitas produk atau jasa	1,2,3,4,5	5	Ordinal
2	Faktor biaya (harga)	6,7,8	3	
3	Faktor pemahaman	9,10,11,12	4	
4	Faktor empati	13,14,15,16,17	5	
5	Faktor <i>tangibility</i>	18,19,20,21,22	5	
6	Faktor <i>reability</i>	23,24,25,26,27	5	
7	Faktor <i>responsiveness</i>	28,29,30,31,,32	5	
8	Faktor <i>assurance</i>	33,34,35,36,37	5	
9	Faktor promosi/iklan	38,39,40,41,42	5	
10	Faktor tidak sesuai harapan dengan kenyataan	43,44,45,46,47	5	
Total				47

## 2. Kuesioner kepuasan pasien

Instrumen penelitian yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien berupa kuesioner berisi pertanyaan tertutup yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II. Kuesioner ini diambil dari kuesioner yang sudah dibuat oleh Nursalam (2011) diukur menggunakan skala *likert* dengan skor 1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: puas, 4: sangat puasa dengan kisi-kisi kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.2.



**Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien**

No	Aspek yang dinilai	Nomor item Instrumen	Jumlah	Skala ukur
1	Kenyataan	1,2,3,4,5	5	Ordinal
2	Keandalan	6,7,8,9,10	5	
3	Tanggung jawab	11,12,13,14,	4	
4	Jaminan	15,16,17,18,19	5	
5	Empati	20,21,22,23	4	
Total				23

**G. Cara pengumpulan data**

Jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti adalah data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari responden secara langsung dengan menggunakan kuesioner sedangkan data sekunder didapatkan dari pihak kepala Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta. Berikut tahapan cara pengumpulan data pada penelitian:

1. Penelitian ini dimulai dengan menyusun proposal penelitian beserta kuesioner yang akan diisi oleh responden.
2. Peneliti meminta izin kepada Kepala Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta untuk melakukan survei pendahuluan.
3. Peneliti melaksanakan survei pendahuluan dengan meminta data – data dibagian mutu pelayanan dan membagikan kuesioner tentang kepuasan pasien untuk mengetahui data kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas.

#### 4. Uji Kuesioner

Sebelum kuisisioner digunakan untuk mengambil data, kuisisioner diuji tingkat validitas dan reabilitasnya. Uji validitas dan reabilitas ini dilakukan di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta pada bulan Februari 2013

#### 5. Pengambilan data

Setelah kuesioner terbukti valid dan reliabel, peneliti membagikannya kepada responden di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta

#### 6. Pengolahan data

Setelah data terkumpul, dilanjutkan dengan tahap pengelolaan data atau analisis data.

### H. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji validitas

Uji validitas (uji kesahihan butir) dimaksud untuk menguji apakah tiap-tiap butir benar-benar telah mengungkapkan faktor atau indikator yang ingin diselidiki (Husen, 2003:29 dalam Anwar, 2010). Suatu instrumen dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total*)  $> r_{tabel}$ . Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- $r_{hitung}$  = koefisien korelasi  
 $\sum Xi$  = jumlah skor item  
 $\sum Yi$  = jumlah skor total (item)  
 $n$  = jumlah responden

Taraf kesalahan ( $\alpha$ ) : 0,05

Uji validitas dilakukan pada Februari 2013 di Puskesmas Kasihan I dengan menggunakan 30 responden. Hasil uji validitas instrumen dimensi faktor-faktor didapatkan 47 item yang valid dari 50 item yang dibuat oleh peneliti, sehingga 3 item yaitu nomor 6, 7, 12 dihapus karena sudah terwakili di 47 item yang valid. Hasil uji validitas instrumen dimensi kepuasan pasien didapatkan 23 item valid dari 23 item yang diadap dari Nursalam (2011).

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas artinya kestabilan pengukuran, suatu alat yang dikatakan reliabel jika digunakan berulang-ulang nilai sama, jadi suatu pertanyaan yang disebut reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Riyanto, 2010).

Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *Alpha Cronbach's* :

$$r_{ii} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = Koefisien reliabilitas test

$K$  = Cacah butir

$S_i^2$  = Varians skor butir

$S_t^2$  = Varians skor butir

Bila nilai *Cornbach's Alpha* lebih  $\geq$  konstanta (0,5) maka pertanyaan reliabel. Akan tetapi jika nilai *Cornbach's Alpha*  $<$  konstanta (0,5) maka pertanyaan tidak reliabel. Hasil perhitungan dengan menggunakan komputer program SPSS *for windows* didapatkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dalam uji reliabilitas pada kuesioner dimensi faktor-faktor adalah 0,944 dan kuesioner kepuasan pasien adalah 0,945 sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel karena mempunyai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,5.

## I. Pengelolaan dan Metode Analisis data

### 1. Pengolahan data

Setelah data terkumpul lalu data diolah secara manual dan disajikan dalam bentuk tabel dan person dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. *Editing*

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah lengkap dan jelas untuk dibaca. Kemudian apakah jawabannya relevan dan konsisten.

b. *Coding*

*Coding* merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan. Pada penelitian ini dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban, dengan skor 5: Sangat setuju, skor 4: Setuju, skor 3: Ragu-Ragu, skor 2: Tidak Setuju, skor 1: Sangat Tidak Setuju untuk bagian dimensi faktor-faktor kepuasan, sedangkan pada bagian kepuasan masing-masing jawaban akan dirubah dengan skor 1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: puas, 4: sangat puas sehingga pada saat analisis data akan lebih mudah dan mempercepat pemasukan data

c. *Processing*

Pengolahan data selanjutnya yaitu memproses data dengan memasukkan data dari kuesioner ke paket program komputer, seperti paket program SPSS *for window*.

d. *Cleaning*

Pembersihan data (*cleaning*) merupakan kegiatan pengecekan kembali apakah data yang dimasukkan ada kesalahan atau tidak.

Pengelolaan data dilakukan sebagai berikut:

## 2. Analisa Data

Proses terakhir setelah dilakukan pengolahan data adalah menganalisis data dengan cara mengumpulkan data dari seluruh responden dan membaginya atau mengklarifikasikan data yang sesuai dengan katagori responden, dan membuat kesimpulan data yang diperoleh. Sebelum dilakukan uji analisa multivariat akan dilakukan uji prasyarat analisis yang akan diuji dalam model penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikoleniaritas, uji autokorelasi, dan uji heterokedastisitas.

### a. Analisa Multivariat

Analisa data yang di gunakan yaitu analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel inependen dengan satu variabel dependen. Uji statistik yang digunakan adalah regresi linier berganda (*multiple linier regression*).

### b. Uji t

Untuk membuktikan pengaruh dari dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta digunakan uji t. Langkah-langkah uji t adalah sebagai berikut:

#### 1) Menentukan Ho dan Ha

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

kualiats produk atau jasa, biaya atau harga, pemahaman, empati, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, promosi iklan atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan, ketidak sesuaian harapan

dengan kenyataan) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta

$H_a : \beta \neq 0$

kualits produk atau jasa, biaya atau harga, pemahaman, empati, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan, ketidak sesuaian harapan dengan kenyataan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta

- 2) Menghitung nilai t dengan menggunakan rumus

$$t = \frac{b_1}{S_{b_1}}$$

Keterangan:

$b_1$  = koefisien regresi

$S_{b_1}$  = standar eror

- 3) Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

$H_0$  diterima bila :  $-\alpha/2_{tabel} < t_{hitung} < \alpha/2_{tabel}$  ;  $p > 0,05$

$H_a$  diterima bila :  $t_{hitung} \leq -\alpha/2_{tabel}$  atau  $t_{hitung} \geq \alpha/2_{tabel}$  ;  $p \leq 0,05$

- 4) Penerimaan dan penolakan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  diterima.

Keadaan ini menunjukkan bahwa kualitas produk atau jasa, biaya atau harga, pemahaman, empati, *tangibles*, *reliability*,

*responsiveness, assurance*, promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan, ketidak sesuaian harapan dengan kenyataan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta

Ha diterima.

Keadaan ini menunjukkan bahwa kualitas produk atau jasa, biaya atau harga, pemahaman, empati, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan, ketidak sesuaian harapan dengan kenyataan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

b. Uji F

Uji F merupakan pengujian secara bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai f hitung dengan nilai f-tabel, maka variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas. Kesimpulan ini dapat juga dilihat dari nilai signifikansi f hitung. Bila signifikansinya lebih tinggi daripada tingkat keyakinan ( $\alpha=0,05$ ) maka seluruh variabel independent tidak punya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependennya, begitupun sebaliknya. Bila signifikansi lebih kecil daripada tingkat keyakinan ( $\alpha=0,05$ ) maka seluruh variabel



independen mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

## **J. Etik penelitian**

Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti memberikan kuesioner kepada responden dengan menekankan pada masalah etik yang meliputi:

### **1. *Informed Consent* (Lembar persetujuan menjadi responden)**

Memberi informasi tentang mekanisme atau proses penelitian sebagai calon responden, sehingga mampu memahami dan diharapkan dapat berpartisipasi secara sukarela dan tidak ada unsur paksaan. Lembar *informed consent* ditandatangani oleh pasien/konsumen setelah bersedia menjadi responden.

### **2. *Confidentiality* (kerahasiaan)**

Peneliti menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden. Peneliti memberitahukan jaminan rahasia pada saat sebelum kuesioner dibagikan

### **3. *Right to self Determination* (hak untuk ikut atau tidak ikut menjadi responden)**

Responden mempunyai hak untuk memutuskan apakah mereka bersedia menjadi subjek penelitian atau tidak.