

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian adalah suatu proses pengumpulan data analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini akan melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung.

#### **3.2 Sumber Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Menurut Sugiyono (Sugiyono,2016) Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti, data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus.

##### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data kepada pengumpul data contohnya lewat orang atau dokumen. Data sekunder berupa buku atau berbagai bentuk terbitan secara periodik yang diterbitkan oleh organisasi atau instansi tertentu.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara turun secara langsung ke lapangan yaitu dengan menyebarkan angket atau kuisisioner. (Sugiyono, 2016:135) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabannya.

Kuisisioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan penilaian berdasarkan skala Likert yakni pada level of agreement (level persetujuan). Adapun bobot penilainnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Skala Pengukuran**

<b>No</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
<b>1</b>	<b>SS</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>S</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>N</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>TS</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>STS</b>	<b>1</b>

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2016). Populasi dalam penelitian ini adalah responden/pasien atau keluarga pasien yang pernah menggunakan layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:149). Ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Hair. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Hair (2010:176) bahwa apabila

ukuran sampel terlalu besar misalnya 400, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran goodness of fit yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini jumlah sampel sebesar 80 orang yang berasal dari pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara. Jadi, dengan jumlah indikator sebanyak 8 buah dikali 10. Jadi, melalui perhitungan berdasarkan rumus tersebut, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 80 orang yang berasal dari pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability* sampling. Menurut Siyoto dan M. Ali (2015) Teknik non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan metode sampling aksidental menurut Siyoto dan M. Ali (2015) adalah suatu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti sehingga dapat dijadikan sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui sesuai dan cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

Pertimbangan yang diambil dalam penentuan sampel:

- a. Minimal usia 18 tahun keatas.
- b. Pernah merasakan layanan di IGD Rumah Sakit Bhayangkara.

### **3.5 Variabel Penelitian**

#### **3.5.1 Variabel Penelitian Independen**

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa variabel independen (bebas) adalah variabel stimulus, atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas pelayanan tenaga kesehatan Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang terdiri dari 5 dimensi :

1. Realibility (kehandalan) adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Indikator:

- a. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera.
  - b. Hasil yang diberikan akurat dan memuaskan.
  - c. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya dengan baik.
2. Responsiveness (ketanggapan) adalah keinginan tenaga kesehatan untuk membantu kebutuhan dan keinginan pasien dan memberikan pelayanan secara memuaskan.

Indikator:

- a. Ketanggapan perawat terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.
  - b. Kesiediaan tenaga kesehatan berdiskusi dan mendengarkan keluhan pasien.
  - c. Kemudahan tenaga kesehatan untuk ditemui.
3. Assurance (jaminan) adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan, berpengetahuan, terampil dan tulus dalam melayani pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.

Indikator:

- a. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang ramah bagi pasien.
  - b. Kesiediaan tenaga kesehatan memberi informasi dan mengetahui tentang penanganan medis dan keterampilan keperawatan.
  - c. Ketulusan tenaga kesehatan dalam melayani pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.
4. Empathy (empati) adalah kemudahan tenaga kesehatan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian, tenaga kesehatan

terhadap pasien dan keluarga pasien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien.

Indikator:

- a. Kemudahan tenaga kesehatan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.
- b. Adanya kepedulian dan perhatian tenaga kesehatan terhadap pasien dan keluarga pasien.
- c. Melakukan pendekatan atau upaya untuk memahami kebutuhan pasien.

### 3.5.2 Variabel Dependen

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan Pasien.

Indikator:

- a. Kepuasan atas kualitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien.
- b. Kepuasan atas kualitas tenaga kesehatan dalam penguasaan pengetahuan medis ataupun pengalamannya kepada pasien.
- c. Kepuasan atas kualitas perawat secara keseluruhan baik dalam penyediaan fasilitas jasa pelayanan kepada pasien.

### 3.6 Definisi Operasional

Tabel 3.2

#### Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
----------	-----------------	----------------------	-----------	------------

<p><b>Kualitas Pelayanan (X)</b></p>	<p>Kualitas pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunanya serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan mereka (Tjiptono, 2014:268)</p>	<p>Kualitas pelayanan yaitu usaha tenaga kesehatan IGD untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada pasien</p>	<p>a.Ketanggapan perawat b.Keinginan perawat membantu klien c.Kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien d.Kemampuan perawat memberikan instruksi atau penjelasan pengobatannya (Menurut Barata 2009)</p>	<p>Ordinal</p>
<p><b>Kepuasan Pasien (Y)</b></p>	<p>Menurut Sabarguna (2004:70), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas</p>	<p>Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan IGD terhadap pasien.</p>	<p>a.Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan b.Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.</p>	<p>Ordinal</p>

	pelayanan yang diberikan.		<p>c.Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.</p> <p>d.Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. (Menurut Pohan 2007:144-154)</p>	
--	---------------------------	--	---	--

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Instrumen penelitian yang telah disusun di uji cobakan terlebih dahulu untuk mengetahui kesahihahan dan keandalannya, serta ditujukan agar hasil penelitian yang dilakukan berkualitas tinggi. Instrumen yang valid adalah instrument yang mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012;75)

Instrumen diuji dengan menghitung koefisien antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 0,05 dengan rumus korelasi *Product Moment Pearson* (Arikunto S, 2010;213) :

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

Keterangan

r= Koefesien Korelasi

n= Banyaknya Sampel

x= Skor item X

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut sugiyono (2016:165) uji reabilitas untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Skala pengukuran yang reliable sebaiknya memiliki nilai Alpha Croncbach minimal 0.6.

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Nilai R**

<b>Koefesien r</b>	<b>Reliabilitas</b>
0,8000 – 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Cukup/Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000- 0,1999	Sangat rendah

Sumber: sugiyono (2016, p.184)

## 3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

### 3.8.1 Uji Normalitas Sampel

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas terkait mempunyai distribusi data yang normal atau tidak melalui pengujian metode

grafis, dimana bila data menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Sugiyono,2012;88).

Uji chi square dengan  $H_0$  = distribusi data adalah normal dalam tingkat signifikansi 0,05 bila probabilitas < 0,05 maka  $H_1$  diterima. Regresi linier normal klasik, mengasumsikan bahwa tiap  $u_i$  didistribusikan secara normal dengan:

$$\text{Rata-rata : } E(u_i) = 0$$

$$\text{Varians : } E(u_i^2) = \sigma^2$$

$$\text{Cov}(u_i, u_j) = 0 ; i \neq j$$

Asumsi ini secara singkat dapat dinyatakan sebagai :  $u_i \sim N(0, \sigma^2)$

### **3.8.2 Uji Linieritas Sampel**

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui test of linearity. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada linearity  $\leq 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

## **3.9 Metode Analisis Data**

### **3.9.1 Regresi Linier Berganda**

Di dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) yang mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y). Maka pada penelitian ini menggunakan SPSS 21.0.

Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e_t$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

X1 = *Reliability*

X2 = *Responsiveness*

X3 = Assurance

X4 = *Empathy*

a = Konstanta

et = Error term

b1, b2 = Koefesien regresi

### 3.10 Pengujian Hipotesis

#### 3.10.1 Uji T

Uji Parsial (uji -t) adalah pengujian variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu yang dilakukan dengan menggunakan uji t.

Langkah pengujiannya:

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y secara parsial.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y secara parsial.

2. Menentukan  $t_{hit}$  dengan rumus :

$$T_{hitung} = \frac{\beta_i}{S_{\beta_i}}$$

Keterangan:

$\beta_i$  = koefesien regresi

$S_{\beta_i}$  = kesalahan standar dari koefesien regresi

3. Menentukan  $t_{tabel}$  dengan menetapkan tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) dan derajat bebas (df) = ( n-k-1).

4. Membuat keputusan.

### 3.10.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama

terhadap variabel terikatnya:

**Pengaruh *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) terhadap kepuasan pasien (Y).**

$H_0 = Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4)$  tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada IGD RS Bhayangkara.

$H_a = Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4)$  berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien (Y) pada IGD RS Bhayangkara.

Kriteria pengujian dilakukan cara:

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
  - b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F tabel pada  $df_1 = k-1$  dan  $df_2 = n-k$ .
3. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.