

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* yang dilakukan pada satu waktu atau yang dilakukan dengan cepat terhadap beberapa kelompok untuk memperoleh data yang lengkap (Sugiyono, 2015).

B. Subjek dan Objek

1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah kualitas pelayanan meliputi jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan tampilan fisik (*tangible*) pada Unit Inap di RSUD Raden Mattaher Jambi dan data rekam medis.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan penelitian yaitu pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian setelah penyusunan proposal dan perizinan selesai diperkirakan bulan Februari 2018.

4. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian di RSUD Raden Mattaher Jambi yang beralamat di Jalan Mayjen Soeprapto No.31, Telanaipura, Kota Jambi, Jambi.

C. Populasi, Sampel dan Sampling

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna layanan BPJS di RSUD Raden Mattaher Jambi sebanyak 12.000 orang.

2. Sampel dan *Sampling*

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Menurut Notoatmojo (2010) *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara *purposive* didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Kriteria inklusi :

- a. Pasien pernah mendapatkan pelayanan sebelumnya
- b. Pasien pernah rawat inap.
- c. Usia diatas 18 tahun.
- d. Bersedia menjadi responden *informed consent*.

Kriteria eksklusi:

- a. Pasien yang baru memiliki kartu BPJS.
- b. Pasien menolak menjadi responden.
- c. Mengisi kuesioner tidak lengkap.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan sampel minimal berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{(N(d)^2 + 1)}$$

keterangan :

n = besar sampel minimal

N = jumlah populasi

d = derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,01
(Nursalam, 2008).

Dengan demikian dapat dihitung jumlah sampel minimal yaitu:

$$n = \frac{12.000}{(12.000(0,01)^2 + 1)} = 99,17 \approx 100 \text{ orang}$$

Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas (independent) : Kualitas Pelayanan
2. Variabel terikat (dependent) : Kepuasan Pasien

3. Variabel moderasi : Kinerja Medis

E. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Merupakan usaha memberikan layanan yang sesuai pada pasien BPJS dengan cara teknis yang kompeten, dengan komunikasi yang baik, pengambilan keputusan bersama dan kepekaan budaya. Kualitas pelayanan pada penelitian ini dijelaskan berdasarkan indikator jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan tampilan fisik (*tangible*). Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Skala kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah interval dengan parameter baik, cukup, dan kurang. Pengkategorian hasil analisis untuk variabel dibagi ke dalam tiga kelompok dengan kategori yang digunakan adalah sebagai berikut:

Baik : Skor \geq Mean + 1 Standar Deviasi

Cukup : Mean - 1 Standar Deviasi \leq Skor < Mean + 1 Standar Deviasi

Kurang : Skor \leq Mean - 1 Standar Deviasi

2. Kepuasan Pasien

Merupakan perasaan (*feeling*) yang dirasakan pasien BPJS dari kinerja pelayanan kesehatan yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan pasien pada penelitian ini dijelaskan berdasarkan indikator

kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Skala kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah interval dengan parameter tinggi, sedang dan rendah. Pengkategorian hasil analisis untuk variabel dibagi ke dalam tiga kelompok dengan kategori yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tinggi : Skor \geq Mean + 1 Standar Deviasi

Sedang : Mean - 1 Standar Deviasi \leq Skor < Mean + 1 Standar Deviasi

Rendah : Skor \leq Mean - 1 Standar Deviasi

3. Kinerja Medis

Merupakan kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Kinerja medis pada penelitian ini dijelaskan berdasarkan indikator kuantitas, kualitas, keandalan, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Skala kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah interval dengan parameter tinggi, sedang dan rendah. Pengkategorian hasil analisis untuk variabel dibagi ke dalam tiga kelompok dengan kategori yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tinggi : Skor \geq Mean + 1 Standar Deviasi

Sedang : Mean – 1 Standar Deviasi ≤ Skor < Mean + 1 Standar Deviasi

Rendah : Skor ≤ Mean – 1 Standar Deviasi

F. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan kuesioner. Kuesioner digunakan dalam penelitian dengan *skala likert* dan dibuat dalam bentuk *check lis* untuk mengetahui variabel penelitian menggunakan kuesioner tertutup, yaitu bentuk kuesioner yang jawabannya telah ditentukan atau disediakan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Jawaban setiap *item* instrumen yang menggunakan *skala likert* dengan skor 1-4 yakni SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Deskriptif data yang dianalisis meliputi karakteristik responden dan deskripsi variabel penelitian, yang bertujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik responden dan variabel penelitian. Kisi-kisi kuesioner penelitian dapat di lihat pada tabel di bawah ini

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kualitas Pelayanan	a. <i>Reliability</i>	1-5	5
	b. <i>Responsiveness</i>	6-10	5
	c. <i>Assurance</i>	11-15	5
	d. <i>Empathy</i>	16-20	5
	e. <i>Tangibles</i>	21-27	7
	Jumlah		27

Sumber : Supranto, 2011

Tabel 3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Kinerja Medis

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kinerja Medis	a. Kuantitas	1-3	3
	b. Keandalan	4-7	4
	c. Kehadiran	8-11	4
	d. Kualitas	12-17	6
	e. Kemampuan Bekerjasama	18-21	4
	Jumlah		21

Sumber : Kirom, 2015

Tabel 3.3. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kepuasan Pasien	a. Kenyamanan	1-7	7
	b. Hubungan Dengan Pasien	8-12	5
	c. Kompetensi	13-17	5
	d. Biaya	18-20	3
	Jumlah		20

Sumber : Anjaryani, 2009

H. Pengujian *Outlier*

Peneliti melakukan pengecekan dan kelengkapan jawaban kuesioner selanjutnya dilakukan analisis uji *outlier*.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas yaitu sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada proyek yang diteliti, sehingga dapat

diperoleh data yang valid. Instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan mampu mengungkapkan data yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2013).

Instrumen dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan mampu mengungkapkan data yang diteliti secara tepat menggunakan analisis SEM. (Ghozali, 2013). Pengujian menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) setiap variabel dapat disimpulkan valid jika mempunyai nilai faktor loading $> 0,5$.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan ukuran kestabilan dan konsistensi dari konsep ukuran instrumen atau alat ukur, sehingga nilai yang diukur tidak berubah dalam nilai tertentu. Data yang reliabel dalam instrumen penelitian berarti data tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach Alpha*.

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$ (Ghozali, 2013).

J. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melihat kriteria nilai c.r.

(critical ratio) yaitu normality dengan nilai c.r. (critical ratio) dibawah 3 untuk N (besar sampel) diatas 100 sedangkan N dibawah 100 responden nilai c.r. (critical ratio) dibawah 2,5 dinyatakan berdistribusi normal.

K. Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu analisa data yang menggambarkan hubungan struktural yang diekspresikan oleh seperangkat persamaan. Persamaan ini menggambarkan hubungan diantara variabel independen dengan variabel dependen. SEM merupakan kombinasi dari dua teknik multivariabel yaitu analisis faktor dan analisis regresi berganda. Analisa data ini membutuhkan perangkat statistik yang didasarkan atas regresi biasa dan analisis varian, dimana SEM memberikan informasi tentang hubungan kausal simultan diantara variabel-variabelnya, serta memberikan informasi tentang muatan faktor dan kesalahan-kesalahan pengukuran.

Kelebihan SEM adalah dapat menganalisa multivariat secara bersamaan. Tujuan penggunaan multivariat adalah untuk memperluas kemampuan dalam menjelaskan penelitian dan efisiensi statistik. Pelaksanaan perhitungan dilakukan dengan menggunakan program AMOS. Sebelum model atau hasil analisis digunakan untuk melakukan pengujian

hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kecocokan antara model dengan data yang ada (*goodness of fit*). Setelah itu melakukan uji kesesuaian dan *cut off value*-nya yang digunakan untuk menguji apakah sebuah model diterima atau ditolak.

1. Analisis model

Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan setiap variabel. Setiap variabel dalam pengembangan model dihubungkan sesuai dengan hipotesis.

2. Uji kecocokan model (*goodness of fit*)

Menurut Ghazali (2014) Uji kecocokan model (*goodness of fit*) yang digunakan meliputi:

- a. Uji χ^2 *Chi - Square*

Uji χ^2 adalah uji yang bertujuan untuk memastikan bahwa model yang dianalisis cocok atau didukung oleh data. Pengujian dilakukan dengan statistik chi square (χ^2). Agar kondisi tersebut terpenuhi maka nilai statistik chi square (χ^2) harus tidak signifikan ($p > \alpha$). jika digunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$; maka $p > 0,05$.

- b. *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) adalah statistik yang digunakan untuk mengkompensasikan

statistik *chi square* (χ^2) pada sampel yang berukuran besar. Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid tidaknya model berdasarkan statistik RMSEA adalah, jika statistik RMSEA < 0,08 maka model diterima.

c. *Goodness of Fit Index* (GFI)

Goodness of Fit Index (GFI) adalah indeks kesesuaian dengan nilai yang baik berkisar dari nilai 0 (*poor fit*) sampai 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah *better fit*.

d. *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI)

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) adalah indeks yang sesuai dengan koefisien determinasi (R^2) dengan nilai > 0,90.

e. *Minimum sample Discrepancy Function* (CMIN/DF)

Indikator atau statistik ini juga merupakan alat untuk mengetahui kecocokan model. Nilai CMIN/DF model yang baik adalah $\leq 2,0$.

f. *Tucker Lewis Index* (TLI)

TLI adalah suatu indeks alternatif pengukur kecocokan model, yang membandingkan sebuah model yang diuji dengan model dasar. Untuk model yang baik dengan nilai TLI > 0,95.

g. *Normed Fit Index* (NFI)

NFI merupakan ukuran perbandingan antara model dan null model. Nilai rekomendasi adalah $> 0,90$.

h. *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI adalah suatu indeks alternatif pengukur kecocokan model yang nilainya berkisar 0-1. Nilai CFI yang semakin mendekati 1 menunjukkan model semakin baik. Untuk model yang baik yaitu nilai CFI $> 0,95$.

Tabel 3.4. Indeks Pengujian Kelayakan Model

<i>Goodness of Fit</i>	<i>Cut-off Value</i>
χ^2 (<i>Chi-Square</i>)	Diharapkan kecil
Probability	$\geq 0,05$
CMIND/DF	≤ 2
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,95$
NFI	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,95$
RMSEA	$\leq 0,08$

Sumber : Ghozali, 2014

L. Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian berupa hubungan antar variabel yang diuji dengan cara melihat uji secara parsial masing-masing variabel, untuk menerima hipotesis alternatif bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dinilai dari nilai CR hipotesis diterima apabila nilai $CR \geq 2$ atau $P \leq 0,05$.

M. Tahapan Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini meliputi tiga tahap yaitu: tahap pra penelitian, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap penulisan laporan.

1. Persiapan

Pada tahap perencanaan ini terdiri atas pengajuan proposal penelitian kepada RSUD Raden Mattaher Jambi, proses perijinan RSUD Raden Mattaher Jambi, Kegiatan selanjutnya dalam persiapan menyebar kuesioner sekaligus mempersiapkan waktu yang tepat dan dokumentasi.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti mengumpulkan data dimulai dengan melalui instrument dan dokumentasi data.

3. Analisis Data dan Pelaporan

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data kuantitatif yang sudah didapatkan dengan analisis SEM, menyajikan, menyimpulkan, dan mengevaluasi hasil dari penelitian. Selanjutnya di buat hasil laporan penelitian dan kesimpulan.