

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *ex-post facto* yang menurut Kelinger (2006) yaitu penelitian dimana variabel bebas telah terjadi terlebih dahulu ketika peneliti mulai dengan pengamatan variabel terikat dalam suatu penelitian.

Penelitian ini disebut jenis penelitian *ex-post facto* karena dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi yang telah berjalan dengan merunut kebelakang berdasarkan hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien Jamkesmas.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilangsungkan guna memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ahmad Ripin yang beralamat di Kompleks Perkantoran Cinto Kenang Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi. Waktu penelitian telah dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan April tahun 2013.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2010: 39-40) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *independen* atau variabel bebas.

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu sikap tenaga kesehatan (X_1) dan ketersediaan obat (X_2).

2. Variabel *dependen* atau variabel terikat.

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pemegang masyarakat kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi (Y).

D. Definisi Operasional

Definisi Operasional variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sikap pegawai kesehatan

Sikap adalah respon yang diberikan oleh seseorang terhadap suatu objek tertentu yang dalam merespon meliputi adanya aspek perasaan, pemikiran dan tindakan. Terdapat tiga komponen dalam struktur sikap yaitu komponen kognitif atau perasaan, komponen afektif atau pikiran dan komponen konaktif atau tindakan. Sikap tenaga kesehatan meliputi respon yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien yaitu meliputi menjelaskan kondisi medis secara keseluruhan, tindakan dan hasil yang diharapkan dan sebagainya. Tingkat kepuasan seseorang dapat dilihat dari respon yang diberikan seperti sikap. Sikap yang diberikan yaitu berupa tindakan, kepercayaan, perasaan dan sebagainya. Sehingga apabila

seseorang merasa puas terhadap suatu keadaan, maka akan terlihat dari tindakan yang diberikan. Dalam mengukur sikap hanya dibatasi oleh indikator komponen kognitif, komponen afektif dan komponen konaktif dan tenaga kesehatan medis dan non medis.

b. Ketersedian obat

Ketersediaan yaitu kesiapan dari sesuatu sarana yang siap digunakan dan tersedia pada saat dibutuhkan. Sedangkan obat dapat didefinisikan sebagai suatu bahan atau zat yang melalui efek kimianya memberikan pengaruh dan berinteraksi dengan fungsi organ tubuh manusia dan hewan guna mencegah, meringankan, menyembuhkan, dan mendiagnosis penyakit. Obat juga dapat mempertahankan dan meningkatkan kesehatan manusia maupun hewan serta dapat mengurangi rasa sakit, luka serta gangguan rohani. Selain mengurangi rasa sakit, obat juga dapat membantu memperindah badan manusia. Sedangkan ketersediaan obat dilakukan untuk pelaksanaan peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang jenis, jumlah dan harganya telah ditetapkan oleh Menkes RI dapat dilakukan dengan penunjukan langsung. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan dalam mengukur ketersediaan obat adalah :

- 1) Jenisnya dapat mencukupi kebutuhan yang ada
- 2) Jumlahnya mencukupi kebutuhan yang ada
- 3) Tersedia tepat pada waktunya

c. Kepuasan pasien

Kepuasan pelanggan dalam hal ini pelanggan adalah pasien, merupakan suatu respon emosional dan evaluasi yang diberikan oleh pelanggan

terhadap suatu produk, pola perilaku serta pasar pada saat mengkonsumsi suatu produk ataupun jasa, sedangkan ketidakpuasan pelanggan merupakan ketidaksesuaian terhadap apa yang diespektasikan pada sebelum pembelian barang dan kinerja suatu produk dengan apa yang diterima pada saat setelah pembelian dan pemakaian barang atau jasa. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan pasien adalah :

- 1) *Tangibles* atau kenampakan fisik
- 2) *Reliability* atau reliabilitas
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas
- 4) *Assurance* atau kepastian
- 5) *Emphaty* atau empati

E. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2003: 90-91), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pada penelitian ini menggunakan teknik *Probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2010: 92). Dari teknik *probability sampling* ini jenis sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Dimana sampel

diambil secara acak dari populasi yang ada tanpa melihat strata. Untuk sampelnya menggunakan rumus yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut:

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

keterangan :

λ^2 dengan dk = 1 , taraf kesalahan 1% , 5% , 10%

P = Q = 0,5

D = 0,05

S = jumlah sampel (Sugiyono, 2010: 98).

Dari rumus yang tertera diatas, penelitian ini menggunakan taraf kesalahan 5%. Jumlah populasi yang menjadi pasien pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin pada bulan Maret-April tahun 2013 sebanyak 506 orang, maka setelah digunakan penghitungan didapat minimal 205 orang sampel dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan yaitu sejumlah 250 orang pasien yang merupakan pasien rawat jalan dan pasien rawat inap yang memegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan

tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011 ; 162). Peneliti menganggap ini merupakan teknik pengumpulan data yang efisien karena penggunaan kuesioner ini dapat dibagikan secara serentak kepada pasien Jamkesmas yang dipilih sebagai sampel dan dijawab sendiri oleh responden dengan asumsi bahwa ia merupakan orang yang paling tahu dengan kondisinya sehingga apa yang dikemukakan responden kepada peneliti dapat dipercaya dan benar. Angket yang digunakan dalam penelitian merupakan angket tertutup dimana jawaban sudah diberikan dan mempunyai nilai tersendiri.

Kuesioner diberikan kepada pasien pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Proses pembagian angket dari peneliti diberikan langsung kepada pasien Jamkesmas rawat jalan dan rawat inap. Pada pasien rawat jalan, pasien memberikan di loket apotik dengan alasan pasien telah melewati semua proses pelayanan dan mengetahui bagaimana kondisi dan perilaku yang diterima. Pada pasien rawat inap, peneliti memasuki satu persatu bangsal inap seperti bangsal penyakit dalam, bangsal bedah, bangsal anak dan sebagainya dengan tujuan kamar kelas III.

Waktu pengisian kuesioner selama 3 minggu-1 bulan mulai tanggal 25 maret 2013 hingga 22 April 2013. Selama penyebaran kuesioner tersebut terdapat 258 kuesioner yang disebar, namun 8 kuesioner yang dikembalikan oleh pasien tidak diisi secara lengkap sehingga tidak dapat ditabulasi dan diolah. Namun demikian hal tersebut tidak menjadi penghambat karena jumlah minimal sampel telah terpenuhi. Alasan

responden tidak menjawab semua pertanyaan yang ada pada kuesioner yaitu dikarenakan responden merasa jemu dalam mengisi kuesioner serta terhalang aktivitas yang akan dilakukan selanjutnya.

2. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2011; 166) mengemukakan observasi yaitu proses yang kompleks dimana terdapat proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi ini, peneliti menggunakan observasi *nonparticipant* karena peneliti sebagai pengamat yang tidak terlibat langsung dengan proses pengobatan.

Dalam penelitian ini peneliti datang langsung ke Rumah Sakit Ahmad Ripin dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Syarat tersebut antara lain proposal penelitian dilampiri pertanyaan penelitian, surat penelitian dari kampus Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) dan surat penelitian dari Kesbanglinmas Kabupaten Muaro Jambi. Setelah menyerahkan syarat tersebut, peneliti dipersilahkan untuk melakukan penelitiannya.

Observasi dilakukan peneliti dengan cara melihat langsung bagaimana proses pengobatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Observasi dilakukan peneliti dengan menggunakan pedoman teori dan indikator yang dipilih untuk melakukan penelitian. Peneliti juga ikut menunggu penebusan obat yang dilakukan oleh pasien di apotek. Dengan cara ini peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana proses dan kondisi yang ada pada penebusan obat. Tujuan observasi tersebut untuk

memperoleh hasil yang dapat mendukung hasil penelitian serta menunjukan gejala-gejala lain yang mungkin timbul di lapangan berkaitan dengan faktor-faktor dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi disini merupakan metode pengumpulan data dengan cara merujuk pada dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Peneliti mengambil data-data tentang jumlah pasien Jamkesmas di Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi, foto kondisi rumah sakit serta struktur organisasi pegawai Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi.

4. Wawancara

Sugiyono (2011) mengemukakan, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam. Wawancara yang dilakukan oleh penelitian ini untuk mencari data-data pendukung yang tidak diperoleh oleh metode lainnya. Wawancara ditujukan kepada pihak-pihak yang dianggap paling tahu bagaimana kondisi dan data-data yang diperlukan. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang tidak terstruktur karena peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis hanya berupa garis besar permasalahan yang ingin ditanyakan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono 2010: 119). Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner tersebut akan diberikan kepada pasien pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi. Data yang diperoleh dari kuesioner disebut data primer. Kuesioner ini terdiri dari butir-butir pertanyaan dan jawaban yang berhubungan dengan sikap, ketersediaan obat dan kepuasan pasien guna mengumpulkan data penelitian. Kuesioner tersebut merupakan kuesioner tertutup karena peneliti telah menyiapkan jawaban yang siap untuk dipilih oleh responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* dengan pilihan 4 (empat) jawaban. Klasifikasinya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Pengukuran Jawaban

Pilihan jawaban	Skor	Kriteria
Sangat baik	4	Jika pertanyaan sangat tepat dengan kenyataan sehari-hari.
Baik	3	Jika pertanyaan tepat dengan kenyataan sehari-hari.
Kurang baik	2	Jika pernyataan tidak tepat dengan kenyataan sehari – hari.
Tidak baik	1	Jika pertanyaan benar – benar tidak tepat dengan kenyataan sehari-hari.

Untuk mempermudah dalam menyusun kuesioner, maka dibuatlah kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang digunakan.

Tabel 3. kisi kisi instrumen

VARIABEL	INDIKATOR	NOMOR ITEM	JUMLAH
1. Sikap	a. Komponen kognitif b. Komponen afektif c. Komponen konaktif	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10,11,12,13,14	3 3 8
2. Ketersediaan Obat	a. Jenis b. Jumlah c. Waktu	1,2,3,4,5,6 7,8,9,10,11 12,13,14	6 5 3
3. Kepuasan Pasien	a. Tangibles atau kenampakan fisik b. Reability atau reabilitas c. Responsiveness atau responsivitas d. Assurance atau kepastian e. Emphaty atau empati	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11 12,13,14,15 16,17,18,19 20,21,22,23	7 4 4 4 4
TOTAL			51

H. Pengujian Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2011 ; 119). Cara menguji instrumen meliputi :

1. Uji Validitas Instrumen

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:144) yang dikatakan validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai

validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah". Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2011 ; 137).

Uji validitas angket dengan menggunakan korelasi. Adapun korelasi yang digunakan adalah korelasi Product Moment dari Karl Person dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antar variabel X dan y

N = jumlah subyek

ΣXY = produk dari X dan Y

ΣX = jumlah nilai X

ΣY = jumlah nilai Y

ΣX^2 = jumlah X kuadrat

ΣY^2 = jumlah y kuadrat

Untuk mengetahui sahih atau tidaknya diketahui dari besarnya r tabel dengan taraf signifikan 5% akan dibandingkan dengan r tabel. Jika hasil yang didapat lebih besar atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan indikator-indikator variabel sikap tenaga kesehatan dikembangkan menjadi 14 butir soal yang diujicobakan kepada pasien pemegang kartu jamkesmas Rumah Sakit Abdul Manap Kota Jambi yang

diberikan kepada 30 responden, kemudian dianalisis menggunakan bantuan computer dengan SPSS versi 17. Dari uji coba validitas yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Tenaga Kesehatan

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
1	0,615	0,361	Valid
2	0,610	0,361	Valid
3	0,588	0,361	Valid
4	0,556	0,361	Valid
5	0,539	0,361	Valid
6	0,570	0,361	Valid
7	0,626	0,361	Valid
8	0,479	0,361	Valid
9	0,674	0,361	Valid
10	0,161	0,361	Tidak Valid
11	0,523	0,361	Valid
12	0,617	0,361	Valid
13	0,503	0,361	Valid
14	0,606	0,361	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan perhitungan *Product Moment* untuk $N= 30$ dengan taraf signifikansi 5% maka diperoleh r tabel sebesar 0,361. Maka dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan pertanyaan akan dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pertanyaan tersebut dianggap tidak valid. Setelah diuji coba kepada 30 responden, pertanyaan yang mempunyai $r_{hitung} > 0,361$ sejumlah 13 butir pertanyaan maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Pertanyaan yang dianggap tidak valid berjumlah 1 butir pertanyaan yaitu pada nomor 10. Maka dari itu dapat ditarik disimpulan bahwa pertanyaan yang dapat dilanjutkan untuk penelitian selanjutnya berjumlah 13 pertanyaan.

Berdasarkan indikator-indikator variabel ketersediaan obat dikembangkan menjadi 14 butir soal yang diujicobakan kepada pasien pemegang kartu Jamkesmas Rumah Sakit Abdul Manap Kota Jambi yang diberikan kepada 30 responden. Dari uji coba validitas yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Obat

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
1	0,583	0,361	Valid
2	0,569	0,361	Valid
3	0,769	0,361	Valid
4	0,701	0,361	Valid
5	0,771	0,361	Valid
6	0,480	0,361	Valid
7	0,152	0,361	Tidak Valid
8	0,756	0,361	Valid
9	0,716	0,361	Valid
10	0,726	0,361	Valid
11	0,654	0,361	Valid
12	0,558	0,361	Valid
13	0,568	0,361	Valid
14	0,745	0,361	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Dari perhitungan diatas dapat dilihat bahwa 13 pertanyaan memiliki r hitung $> 0,361$. Maka dari itu, ada 13 pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan sebagai pertanyaan dalam penelitian ini dan terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid.

Berdasarkan indikator-indikator variabel tingkat kepuasan dikembangkan menjadi 23 butir soal yang diujicobakan kepada pasien pemegang kartu jamkesmas Rumah Sakit Abdul Manap Kota Jambi yang diberikan kepada 30 responden. Dari uji coba validitas yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
1	0,627	0,361	Valid
2	0,486	0,361	Valid
3	0,536	0,361	Valid
4	0,759	0,361	Valid
5	0,584	0,361	Valid
6	0,731	0,361	Valid
7	0,601	0,361	Valid
8	0,473	0,361	Valid
9	0,673	0,361	Valid
10	0,620	0,361	Valid
11	0,652	0,361	Valid
12	0,178	0,361	Tidak Valid
13	0,688	0,361	Valid
14	0,557	0,361	Valid
15	0,805	0,361	Valid
16	0,493	0,361	Valid
17	0,513	0,361	Valid
18	0,750	0,361	Valid
19	0,549	0,361	Valid
20	0,210	0,361	Tidak Valid
21	0,716	0,361	Valid
22	0,618	0,361	Valid
23	0,533	0,361	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, dari variabel kepuasan pasien dan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur besarnya kepuasan pasien diturunkan menjadi 23 butir pertanyaan. Dari data diatas pertanyaan yang berjumlah 23 butir tersebut dinyatakan ada 21 pertanyaan yang valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dikarenakan r hitung $> 0,361$.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2011 ; 137). Uji reliabilitas instrumen

dimaksudkan untuk mengetahui keajegan instrumen dalam mengumpulkan data penelitian. Instrumen yang reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen, karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliable tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliable dalam pengumpulan data, maka diharapkan penelitian ini akan menjadi valid dan reliable.

Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian yang digunakan teknik Alpha Cronbach karena bentuk instrumen penelitian ini membentuk data interval yang butir pertanyaannya mempunyai skor penelitian satu sampai empat. Teknik tersebut dirumuskan sebagai berikut :

$$\alpha = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[\frac{1 - \sum \partial b^2}{\partial t^2} \right]$$

Keterangan :

- A : reliabilitas instrumen
- K : jumlah kuesioner
- ∂t^2 : variasi total
- $\sum \partial b^2$: jumlah variasi butir

Setelah angka reliabilitas instrumen diketahui selanjutnya angka tersebut diinterpretasikan dengan tingkat keandalan koefisien korelasi yaitu :

Tabel 7. Pedoman Koefisien Korelasi

Besarnya Nilai	Interpretasi
Antara 0,800-1,00	Sangat tinggi
Antara 0,600-0,799	Tinggi
Antara 0,400-0,599	Cukup
Antara 0,200-0,399	Rendah
Antara 0,000-0,199	Sangat rendah (tak berkorelasi)

Sumber : Suharsimi Arikunto

Setelah dilakukan uji validitas dan didapatkan butir-butir soal yang gugur dan dihapuskan, selanjutnya dilakukan uji keandalan terhadap butir-butir soal yang valid tersebut. Uji keandalan dihitung dengan menggunakan koefisien *alpha* dan diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel dengan menggunakan bantuan computer seri program SPSS versi 17 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 8. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Sikap Tenaga Kesehatan	0,814	Sangat Tinggi
Ketersediaan obat	0,881	Sangat tinggi
Kepuasan pasien	0,907	Sangat tinggi

Sumber: data primer yang diolah

Dari ringkasan hasil di atas dapat diketahui bahwa ketiga variabel yang meliputi sikap tenaga kesehatan, ketersediaan obat dan kepuasan pasien dikatakan reliabel karena mempunyai nilai $> 0,6$. Ketiga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini. Jika dilihat hasilnya dengan membandingkan pada tingkat interpretasinya, variabel sikap tenaga

kesehatan memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,814 maka sangat tinggi. Pada variabel ketersediaan obat memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,881 dengan kategori interpretasi sangat tinggi. Selanjutnya untuk variabel kepuasan pasien memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,907 dengan kategori interpretasi sangat tinggi.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2010: 169). Deskripsi data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk melihat kecenderungan data pada setiap variabel. Maka dari itu dihitung nilai Mean (M), Median (Me), Modus (Mo) dan standar Deviasi (SDi), table distribusi frekuensi, histogram dan table kecenderungan masing-masing variabel.

a. Mean, median, modus dan standar deviasi

Untuk menghitung mean, median, modus dan standar deviasi digunakan program SPSS versi 17.

b. Tabel distribusi frekuensi

1) Menentukan jumlah kelas interval dengan menggunakan rumus

$$\text{struges : } K = 1 + 3,3 \log n$$

2) Menghitung rentang data dengan rumus :

$$\text{Rentang data} = \text{data terbesar} - \text{data terkecil}$$

3) Menghitung panjang kelas

Panjang kelas = rentang data/jumlah kelas (Sugiyono, 2009:36)

c. Histogram

Histogram di buat berdasarkan data dan frekuensi yang telah ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi.

d. Tabel Kecenderungan Variabel

Selanjutnya dilakukan pengkategorian skor yang diperoleh dari masing-masing variabel menggunakan mean ideal (Mi) dan nilai standar deviasi (SDi). Penentuan kedudukan variabel berdasarkan pengelompokan atas 3 rangking sebagaimana disebutkan sebagai berikut :

1) Kelompok Tinggi

Semua responden yang mempunyai skor sebanyak skor rata-rata plus standar deviasi ke atas ($> M + SDi$)

2) Kelompok Sedang

Semua responden yang mempunyai skor antara skor rata-rata minus 1 standar deviasi dan skor rata-rata plus 1 standar deviasi (antara $M - SDi$ sampai $M + SDi$)

3) Kelompok Rendah

Semua responden yang mempunyai skor lebih rendah dari skor rata-rata minus 1 standar deviasi ($< M - SDi$)

(Anas Sudijono, 2009:176).

2. Pengujian Persyaratan Analisis

Uji prasyarat analisis dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan memenuhi syarat untuk dianalisis dengan teknik statistik yang dipilih. Uji prasyarat ini meliputi uji normalitas, uji linearitas dan uji multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas, antara lain: Uji Chi-kuadrat, Uji Liliefors dan Uji Kolmogorov-Smirnov. (Sulistyo, 2010). Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal apabila probabilitas atau signifikansi diatas 0,05. Uji *Kolmogorov Smirnov* dengan rumus :

$$K_D = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

Keterangan:

- K_D = harga *Kolmogorov Smirnov* yang dicari
- n_1 = jumlah sampel yang diobservasi
- n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

(Sugiyono, 2011:280)

Uji normalitas ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 17 yang dalam pengolahannya yaitu dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang merupakan

taraf signifikansi 5%, maka sebaran data berdistribusi normal. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka sebaran data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Liniertias

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempunyai hubungan yang linear atau tidak dengan variabel terikatnya. Hasil yang diperoleh melalui uji linearitas akan menentukan teknik analisis regresi yang digunakan. Apabila hasil dari uji linearitas didapatkan kesimpulan bahwa distribusi data penelitian linier, maka data penelitian dapat diselesaikan dengan teknik analisis regresi. Uji linearitas menggunakan rumus:

$$F_{Reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

F_{reg} = harga F untuk garis linier

RK_{reg} = rerata kuadrat regresi

RK_{res} = rerata kuadrat residu

(Sutrisno Hadi, 1995: 14)

Pengambilan keputusan dengan kriteria taraf signifikan 5% jika harga F hitung lebih kecil dari harga F tabel, maka hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah linier dan jika sebaliknya maka hubungan antar variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) tidak linear.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien ganda dan membandingkan dengan korelasi antar varriabel bebas. Uji multikolinieritas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas (Sulistyo, 2010). Adapun menurut Singgih (2005) uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. *Tolerance Value*, *Variance Inflaction Factor (VIF)*, *Condition Index (CI)* dan nilai *Pearson Correlation* dapat digunakan untuk menentukan adanya problem multikolinieritas dalam suatu persamaan regresi.

Dalam penelitian ini menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Value Tolerance* untuk mendeteksi adanya multikolinieritas. Apabila *Value Tolerance* mendekati 1 dan VIF tidak lebih dari 10, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. VIF mempunyai rumus sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{\text{Tolerance}}$$

(Anton Nugroho, 2011:102)

3. Pengujian hipotesis

Untuk menguji hipotesis dari penelitian ini digunakan rumus regresi linier sederhana dan regresi ganda.

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi linier sederhana akan digunakan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono, (2010:237) analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). Tahap-tahap yang dilakukan adalah pertama, melakukan regresi linear sederhana (bivariat) pertama, antara variabel sikap tenaga kesehatan dengan variabel tingkat kepuasan; kedua, variabel ketersediaan obat dengan variabel tingkat kepuasan.

- 1) Menentukan persamaan garis regresi. Rumus yang digunakan analisis regresi satu prediktor adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- Y = Subjek/nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan
- a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)
- b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.
- X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

(Sugi Rahayu, 2008;68).

2) Menentukan koefisien korelasi

Koefisien korelasi ditentukan dengan teknik korelasi *product moment* selanjutnya harga r hitung dibandingkan dengan r tabel, dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}} \quad (\text{Sugi Rahayu, 2008;69})$$

3) Menentukan koefisien determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran ketergantungan kriteria terhadap predictor dan menunjukkan efektivitas garis regresi untuk keperluan ramalan. Besarnya koefisien determinasi adalah R^2 (Sugi Rahayu, 2008;70).

b. Analisis Regresi Ganda

Regresi ganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap suatu variabel terikat. Untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau kausal tersebut. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis ganda dengan dua prediktor dan untuk menguji hipotesis ketiga. Langkah-langkah regresi ganda adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat persamaan garis regresi ganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

(Sugiyono, 2010:243)

Keterangan :

Y = variabel tingkat kepuasan

b1 = koefisien regresi lokasi

b2 = koefisien regresi harga

X1 = sikap

X2 = ketersediaan obat

a = bilangan konstanta

Dengan bantuan computer program analisis regresi,

akan menghasilkan perhitungan sehingga diperoleh harga

koefisien prediktor b1, koefisien prediktor b2. Setelah

diketahui harga koefisien prediktor tersebut, maka dapat

diperoleh persamaan garis regresinya.

2) Menentukan koefisien korelasi ganda dan koefisien determinasi

Koefisien korelasi ganda ($R_{Y(1,2)}$) sebagai ukuran kekuatan hubungan antara X1, X2 dengan Y ditentukan dengan

rumus :

$$R_{Y(1,2)} = \sqrt{\frac{b_1 \Sigma x_1 y + b_2 \Sigma x_2 y}{\Sigma y^2}}$$

Koefisien determinasi = $R_{Y(1,2)}^2$ (Sugi Rahayu, 2008;74).

3) Uji signifikansi korelasi

Analisis yang digunakan untuk menguji signifikansi $R_{Y(1,2)}$ adalah analisis variansi garis regresi, dengan rumus-rumus sebagai berikut :

Tabel 9. Rumus Analisis Variansi Garis Regresi

Sumber Variansi	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rerata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{reg}
Regresi (reg)	m	$b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y$	$\frac{JK_{reg}}{dk_{reg}}$	$\underline{RJK_{reg}}$
Residu (res)	$N-m-1$	$\sum y^2 - (b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y)$	$\frac{JK_{res}}{dk_{res}}$	$\underline{RJK_{res}}$
Total	$N-1$	$\sum y^2$		

(Sugi Rahayu, 2008;74)

Dari analisis ini, selanjutnya harga F hitung dibandingkan dengan F tabel pada taraf signifikansi 5%. Untuk melihat ada tidaknya korelasi yang signifikan maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Jika $F_{reg} > F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis yang diajukan diterima, sedangkan hipotesis nihil ditolak.
- b) Jika $F_{reg} < F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis yang diajukan ditolak, sedangkan hipotesis nihil diterima.

4. Mencari Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

a. Sumbangan Relatif

Untuk persentase perbandingan relativitas yang diberikan satu variabel bebas kepada variabel terikat dengan variabel-variabel bebas lainnya yang diteliti maka dilakukan penghitungan sumbangan relatif. Untuk menghitung besarnya sumbangan relatif, maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$SR\%X_1 = \frac{b_1 \Sigma x_1 y}{(b_1 \Sigma x_1 y) + (b_2 \Sigma x_2 y)} \times 100\%$$

$$SR\%X_2 = \frac{b_2 \Sigma x_2 y}{(b_1 \Sigma x_1 y) + (b_2 \Sigma x_2 y)} \times 100\%$$

(Sugi Rahayu 2008: 76)

b. Mencari Sumbangan Efektif

Untuk mengetahui kontribusi nyata yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat dan dinyatakan dalam persentase. Efektivitas garis regresi merupakan perbandingan JK regresi dengan JK total. Rumus yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

$$SE\%X_1 = SRX_1 \times \text{efektifitas garis regresi}$$

$$SE\%X_2 = SRX_2 \times \text{efektifitas garis regresi}$$

$$\text{Efektifitas garis regresi} = \frac{JK_{reg}}{JK_{total}} \times 100\%$$

(Sugi Rahayu 2008: 77).