

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang memerlukan pendekatan yang digunakan untuk mendukung data dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (*Verifikasi*) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan. (Tulunagung, 2012)

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan penyajian hipotesis dalam pembuktiannya sebab itu penelitian ini dapat juga dinamakan dalam jenis penelitian eksperimen. Sejauh mana kinerja pegawai dalam memberi pelayanan kepada pasien.

Kinerja pegawai dalam hubungannya terhadap kepuasan pasien pada klinik Citra Sehat Utama saling memiliki peran yang penting. Tanpa adanya layanan yang baik dari pegawai pasien akan merasa kurang puas. Hal ini akan berpengaruh pada berkurangnya

intensitas minat pasien untuk berobat di sana. Dengan kepuasan layanan yang dirasakan oleh pasien ini akan mengungkit kedua belah pihak, baik dari pihak Klinik maupun dari pihak pasien.

Latar belakang klinik sendiri yang tidak berhubungan langsung dengan pemerintah akan menjalankan pelayanan secara mandiri. Sehingga kualitas pelayanan akan sangat sensitif mengingat pasien disini memiliki peran sebagai konsumen.

Kinerja pegawai akan diobservasi menggunakan angket sehingga kemudian data yang diperoleh dapat dimasukkan ke dalam sistem pengujian akhir yang digunakan.

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sumber utama data yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti (Azwar, 1997). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pasien klinik Citra Sehat Utama.

### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama penelitian (Muhaimin, 2004). Objek dalam penelitian ini adalah Klinik Citra Sehat Utama Jalan Pramuka No. 78, RT. 02, Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan

## **C. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data adalah hasil pencatatan penelitian, baik berupa fakta maupun angka. Data yang digali terdiri dari data primer dan data sekunder (Rahmadi, 2011).

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung, yakni dari informasi yang didapatkan pada sumber penelitian tempat yang diteliti. Data primer yang didapatkan dalam penelitian diambil langsung dari subjek penelitian staf atau dokter Klinik Citra Sehat Utama.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer. (Purhantara, Metode Penelitian Kualitatif, 2010). Data sekunder berupa data tambahan tersebut ialah berupa tambahan referensi baik berupa buku, jurnal maupun bentuk-bentuk penelitian terdahulu seperti skripsi Jurnal dan tesis.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

1. Metode observasi

Metode penelitian observasi adalah pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya hal tersebut berdasarkan pendapat Alwasilah (2006) dalam Julia (2018). Berdasarkan pendapat tersebut, maka dalam penelitian ini yang menjadi sumber

penelitian observasi adalah bagaimana keadaan dalam kinerja para pegawai, serta pasien pada klinik Citra Sehat Utama.

## 2. Metode Angket (kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei hal ini berdasarkan pendapat Ahmadi (2010).

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan data jawaban angket dengan bentuk angket tertutup. Angket tertutup yang dimaksud berupa tersedianya pilihan-pilihan jawaban yang penulis susun dalam pilihan ganda, sehingga responden dapat memilih jawaban sesuai pilihan yang telah disusun oleh penulis.

## **E. Populasi dan Sampel Data**

### 1. Populasi

Menurut Kartini Kartono (1990) mengemukakan bahwa populasi adalah totalitas semua kasus, kemampuan manajemen, alat-alat mengajar, cara mengajar, cara pengadministrasian kepemimpinan, peristiwa dan lain lain. Sedangkan menurut Sudjana (1986) populasi adalah semua nilai yang mungkin hasil dari menghitung atau mengukur yang

kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan populasi yang lengkap. Penelitian yang penulis lakukan menggunakan populasi dengan sejumlah tenaga kerja serta pasien yang berada di klinik Citra Sehat Utama.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Hidayat, Populasi dan Sampel, 2014). Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2008) populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin dalam kurun waktu satu bulan yang berjumlah rata-rata mencapai 1.197 pasien dalam kurun waktu satu bulan yakni pada bulan Juli.

## 2. Sampel Data

Sampel data adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. (Sugiyono, 2008). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini ialah *accidental sampling*, yaitu sebuah metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai di suatu tempat penelitian. (Anwar, 2018). Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (1993:104), mengemukakan bahwa sampel adalah sebagian atau

wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Kartini Kartono (1986: 120), ialah yang mengemukakan bahwa pada prinsipnya tidak ada peraturan-peraturan secara mutlak yang menentukan berapa persen sampel tersebut harus diambil dari populasi. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan sampel yaitu pasien pada klinik Citra Sehat Utama. Oleh karena jumlah pasien di Klinik lebih kecil dari jumlah pasien di Rumah Sakit maka peneliti menggunakan metode accidental sampling untuk mendapatkan sejumlah informasi baik dari para staf dokter maupun para pasien yang datang berobat.klta di Klinik Citra Sehat Utama.

Sehingga dengan menggunakan rumus Slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1.197}{1 + (1.197 \times 0,1^2)} \quad n = 97$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N: populasi

e: presentasi kelonggoran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

## **F. Operasional Variabel Penelitian**

Dalam penelitian digunakan dua jenis variabel yakni variabel independen dan variabel dependen.

### **1. Variabel Dependen**

Menurut Sugiyono dalam Zulfikar (2016) menjelaskan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau dikenal

juga sebagai variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. (Rahmah, 2011)

Adapun yang menjadi indikator variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kemampuan/kompetensi
- d. Keadilan mendapat pelayanan

## 2. Variabel Independen

Menurut Suguyono variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi timbulnya variabel dependen. selanjtnya, yang menjadi variabel independen pada penelitian ini adalah tata kerja berikut sistem operasional kerja dan prosedurnkerja yang berlangsung di klink Citra Sehat Utama Banjarmasin.

Adapun yang menjadi indikator variabel independen (X) yaitu pengaruh kinerja pegawai yaitu adalah:

- 1) Kualitas Pelayanan (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.
- 2) Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam komunikasi dengan baik kepada konsumen.

- 3) Kecepatan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
- 4) Inisiatif (*Inisiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Adapun dalam penelitian yang dilakukan penulis dalam menggunakan indikator tersebut dipilih menjadi tiga sub variabel yakni Kinerja Pegawai yang dibagi menjadi Kualitas Pekerjaan (X1), Komunikasi (X2) dan Waktu Pelayanan (X3).

Sehingga kedua variabel tersebut dapat dilihat dalam pengukuran pada indikator berikut:

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja pegawai (X)	Kualitas pekerjaan ( <i>Quality of Work</i> ) (X1)	Ketelitian kerja
		Kerapihan bekerja
		Kerapihan penampilan
		Konsistensi pekerjaan
		Perlakuan pegawai
	Komunikasi ( <i>Communication</i> ) (X2)	Konsultasi pasien
		Tanggapan atas permasalahan pasien
		Penggunaan bahasa yang baik
	Waktu Pelayanan (X3)	Pemberi informasi program-program
		Penggunaan bahasa yang mudah dipahami
	Waktu Pelayanan (X3)	Pekerjaan selesai tepat waktu
		Kejelasan prosedur kerja
		Keterampilan pegawai
		Kreatifitas mempercepat pekerjaan
		Responsifitas petugas
		Inisiatif meningkatkan pelayanan
Kepuasan pasien (Y)	Keberadaan pelayanan ( <i>Avability of service</i> )	Kemudahan prosedur dalam berobat

		Syarat pelayanan
		Kesesuaian biaya yang ditetapkan terhadap pelayanan
		Kesesuaian pelayanan terhadap keluhan pasien
		Kejelesan jadwal petugas yang melayani
		Kebersihan
		Kenyamanan ruang tunggu
		Keamanan
	Ketanggapan pelayanan <i>(Responsiveness of service)</i>	Kepekaan pegawai dalam menerima keluhan dari pasien
		Pemberian solusi atas keluhan
	Jangka waktu pelayanan <i>(Timeliness of service)</i>	Ketepatan petugas dalam menutup loket pelayanan
		Ketepatan petugas ketika waktu istirahat
	Profesionalisme pelayanan <i>(professionalism of service)</i>	Perlakuan sopan kepada pasien.
		Perlakuan ramah kepada pasien

## G. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dalam memenuhi kebutuhan data yang relevan maka digunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

Angket/kuesioner

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. (Hendryadi, 2018)

Adapun data angket atau kuesioner yang diperoleh dari pasien klinik Citra Sehat Utama.

## H. Uji Validitas dan Realibilitas

Output penelitian dalam dipengaruhi dengan adanya perolehan data primer yang didapatkan melalui data survey. Uji validitas dan uji realibilitas akan membuktikan sejauh mana ketepatan penyajian data yang telah didapatkan melalui daftar kuesioner yang didapatkan.

a) Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Tinggi rendahnya suatu kualitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan tingkat korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum X \cdot Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (\text{Arikunto, 1992})$$

Keterangan:

$r_{xy}$	= koefisien korelasi antara skor X dan skor Y
N	= banyaknya peserta
X	= skor pernyataan
Y	= skor nilai

Besarnya nilai  $r$  dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Jika hasil pengukuran menunjukkan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka variabel dinyatakan valid, namun apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

#### b) Uji Realibilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alata ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dpat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk mengetahui tingkat reabilitas, dalam penelitian ini menggunakan *Cronbrach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila hasilnya  $\alpha > 0,70$  = reliabel dan hasil  $\alpha < 0,70$  = tidak reliabel.

### I. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari

populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. (Hidayat, Penjelasan tentang Uji Normalitas dan Metode Perhitungan, 2013)

Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggunakan *Kolmogrov Smirnov Test*. Sebagai syarat distribusi normal adalah nilai probabilitas dan variabel harus lebih dari 0,05 dan dapat pula dengan menggunakan pendekatan grafik yaitu normal plot. (Lena, 2018)

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*): (Santoso, 2010)

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
  2. Jika probabilitas  $\leq 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.
- b. Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Ketentuan dalam uji ini adalah apabila nilai *tolerance* variabel  $> 0,10$  dan nilai nilai VIF  $> 10$  maka dapat disimpulkan data terbebas dari gejala multikoleniaritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain dapat diketahui melalui pengujian regresi pada uji heteroskedastisitas. Jika pengujian tetap maka disebut homokedastisitas. Namun apabila regresi yang diperoleh bebedada maka disebut heteroskedastisitas.

Uji yang dipakai yaitu uji *Park* dengan ketentusn nilai signifikasi  $> 0,05\%$  maka *P.Value* tidak signifikan. Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain model regresi telah lolos uji heteroskedastisitas.

## J. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Analaisis ini dignakan untuk mengukur pengaruh tata erja yang diterapkan terhadap entiatsas bisnis pada klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin. Dengan variabel Tenaga kerja (X1) dan penyampaian komunikasi saat pelayanan (X2) pada klinik dengan menggunakan *level of significant  $\alpha$*  sebesar 5%. Hasil dari analaisis ini dinyatakan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

b. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini guna membuktikan apakah variabel tenaga kerja (X1), fasilitas pelayanan (X2) dan Waktu pelayanan (X3) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yaitu Entitas Bisnis (Y) secara terpisah atau parsial.

Dasar pengambilan uji t dapat dilakukan dengan:

**Berdasarkan Nilai Signifikansi**

- 1) Jika nilai signifikansi  $<$  probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesisi diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi  $>$  nilai probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

**Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan tabel**

- 1) Jika nilai t hitung  $>$  t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X)
- 2) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
- 3) Jika nilai t hitung  $<$  t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesisi ditolak. (Raharjo, 2017)

c. Uji F

Pada Uji F selanjutnya digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh

ataukah tidak terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

**$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$**  artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

**$H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 = 0$**  artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan pada uji ini ialah dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel:

Apabila  $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Apabila  $F_{\text{tabel}} \leq F_{\text{hitung}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

1) Penetapan tingkat signifikansi

Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

2) Penetapan Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

3) Hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya diuji dengan menggunakan metode pengujian statistik uji t dan uji f.