

## BAB IV

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 4.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey (*survey research method*) yang bersifat analitik (*explanatory study*), dengan analisis utama berasal dari data hasil pengisian kuesioner oleh responden sebagai analisis utama dan didukung dengan analisis kualitatif yaitu berupa pelaksanaan wawancara. Namun bila ditinjau dari segi waktu, penelitian ini termasuk dalam metode *cross sectional*, yaitu pengambilan data, baik dari variabel sebab (*independent variabel*) maupun variabel akibat (*dependent variable*) dilakukan secara bersama-sama atau sekaligus dalam satu waktu (*point time*) (Notoatmodjo, 2002).

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengadakan analisis terhadap hubungan atau interaksi antara karakteristik pegawai dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan urusan kepegawaian di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor dan untuk mengetahui aspek mana yang perlu mendapatkan prioritas tinggi perbaikan, prioritas rendah, dan dipertahankan prestasinya.

## **4.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor. Kegiatan penelitian ini meliputi pengamatan yang dilakukan bersamaan dengan kegiatan magang dari tanggal 18 Februari sampai dengan 8 Mei 2008.

## **4.3 Populasi dan Sampel**

### **4.3.1 Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Dr.H.Marzoeki Mahdi Bogor yang telah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan masa kerja lebih dari 2 tahun, hal ini mengingat pegawai jenis inilah yang secara berkala melakukan hubungan kerja dengan urusan kepegawaian. Jumlah populasi penelitian ini adalah 260 orang. Jumlah ini didapat dari total pegawai negeri yang bertugas di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi 265 orang, dikurangi jumlah pegawai yang ada di Urusan Kepegawaian yang berjumlah 5 orang, yang tidak diikutsertakan dalam pengisian kuesioner. Sedangkan jumlah responden untuk wawancara adalah 5 orang yang terdiri dari: pegawai medis, paramedis, dan non medis.

### 4.3.2 Sampel

Sampel penelitian menurut Notoatmodjo (2002) adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti atau populasi yang dianggap dapat mewakili seluruh populasi. Karena besarnya populasi dan mengingat keterbatasan waktu serta dana yang dimiliki oleh peneliti maka diambil sampel penelitian.

Besar sampel yang dibutuhkan ditentukan dengan memakai rumus dari *software* WHO (Lwanga & Lamesshow, 1998)

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)N}{d^2(N-1) + z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}$$
$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,50(1-0,50) \cdot 260}{0,10^2 \cdot (260-1) + 1,96^2 \cdot 0,05(1-0,50)}$$

$$n = \frac{249,6}{2,59 + 0,96}$$

$$n = \frac{249,6}{2,68}$$

$$n = 93,13 \text{ orang, } n = 93 \text{ orang.}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan.

N = Jumlah populasi.

Z = Derajat kepercayaan atau standar deviasi normal = 1,96 (95%).

P = Proporsi (0,5) dengan asumsi bahwa responden yang puas 50%.

Dengan angka ini akan diperoleh *variance* yang maksimal sehingga sampel yang dipilih cukup mewakili.

D = Penyimpangan terhadap populasi (tingkat derajat ketepatan yang diinginkan adalah 0,10).

Dari hasil perhitungan berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang dapat mewakili populasi adalah 93 orang.

Sedangkan untuk responden wawancara mendalam (*in depth interview*), pengambilan responden diambil secara acak namun tetap mewakili 3 jenis pegawai negeri sipil yang bertugas di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor dan memiliki masa kerja 5 tahun. Jumlah informan adalah 5 orang (Medis 1 orang, paramedis 2 orang, dan non medis 2 orang).

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) cara, yaitu: responden sendiri yang mengisi kuesioner tersebut (jika keadaan memungkinkan dengan melihat situasi) atau ditanyakan secara lisan kepada

responden melalui wawancara. Namun keduanya tetap didampingi oleh peneliti, karena dikawatirkan ada pertanyaan yang tidak jelas dan kurang dimengerti oleh responden.

Kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini terdiri atas 2 bagian yaitu: bagian pertanyaan yang menyangkut data responden dan bagian pertanyaan terhadap aspek-aspek pelayanan urusan kepegawaian di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.

Data responden meliputi: umur, pendidikan, jenis pekerjaan, dan lama bekerja.

Pertanyaan terhadap pelayanan urusan kepegawaian yang dibuat merupakan pengaplikasian dari 5 dimensi servqual (Parasuraman, et.al, 1988) dan Atep Adya Barata (2003), yang terdiri dari: kemampuan (*ability*), kehandalan (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Setiap pertanyaan dinilai dari 2 sisi yaitu penilaian dari sisi harapan (A) dan pada sisi kenyataan (B). Jadi setiap pertanyaan dijawab oleh responden sebanyak 2 kali. Hal ini berdasarkan pada *Importance – Performance Analysis*, seperti yang dikemukakan oleh John A. Martila and John C. James, (1997) atau analisis tingkat harapan dan kinerja, Supranto (2001) dalam Heri Safrizal (2005).

**Tabel : 1**  
**Komposisi Pertanyaan Harapan dan Kenyataan Kuesioner Survey**  
**Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian**  
**Rumah Sakit Dr. H. Marzoeeki Mahdi Bogor**  
**Tahun 2008**

No.	Dimensi Pengukuran	No. Pertanyaan
1.	Kemampuan ( <i>Ability</i> )	1, 2, 14, dan 19.
2.	Kehandalan ( <i>Responsiveness</i> )	3,10, dan 11.
3.	Empati ( <i>Empathy</i> )	5, 6, 7, 8, 13, 15, dan 18.
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	4, 12, 16, dan 17.
5.	Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> )	9 dan 20.
<b>Total Pertanyaan</b>		<b>20</b>

1. Komponen tingkat kepentingan/harapan.

Responden diminta menilai setiap pertanyaan sesuai dengan tingkat kepentingan bagi responden yang bersangkutan. Tingkat kepentingan diukur dengan menggunakan metode pengukuran dari Rensis Likert yang sering disebut dengan skala Likert (1932). Ukuran yang digunakan adalah ukuran interval. Dalam penelitian ini menggunakan penilaian dengan graduasi: sangat penting, penting, kurang penting, dan tidak penting. Kemudian diberi pembobotan:

- a. Jawaban sangat penting, diberi bobot 4.
- b. Jawaban penting, diberi bobot 3.

- c. Jawaban tidak penting, diberi bobot 2.
- d. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1.

## 2. Komponen tingkat kinerja/penampilan.

Responden menilai harapannya terhadap setiap pertanyaan, kemudian responden diminta membandingkannya dengan kenyataan/kinerja/penampilan yang dirasakannya. Skala yang di gunakan skala likert (1932) dengan graduasi tingkat penilaian: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kemudian diberi bobot:

- a. Jawaban sangat setuju, diberi bobot 4.
- b. Jawaban setuju, diberi bobot 3.
- c. Jawaban tidak setuju, diberi bobot 2.
- d. Jawaban sangat tidak setuju, diberi bobot 1.

## 3. Komponen Pelayanan

Merupakan jenis pelayanan yang akan diukur kepuasannya dalam penelitian ini. Responden diminta untuk menilai secara keseluruhan pelayanan yang diberikan berdasarkan variabel-variabel yang terdapat pada kuesioner. Skala yang digunakan skala likert (1932) dengan graduasi tingkat penilaian: sangat puas, puas, tidak puas, dan Sangat Tidak Puas. Kemudian diberi bobot:

- a. Jawaban sangat puas, diberi bobot 4.
- b. Jawaban Puas, diberi bobot 3.
- c. Jawaban tidak puas, diberi bobot 2.
- d. Jawaban sangat tidak puas, diberi bobot 1.

Alasan menggunakan penilaian dengan skala dikarenakan apabila dicantumkan skala netral, maka kebanyakan responden akan cenderung menjatuhkan pilihan pada skala tersebut dan apabila hal ini terjadi maka hasil penelitian tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya yang akan diteliti.

Sedangkan untuk pelaksanaan wawancara mendalam (*in depth interview*) digunakan panduan wawancara yang terdiri dari 20 pertanyaan yang mencakup variabel dimensi pengukuran kepuasan pelayanan pegawai.

#### **4.5 Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data yaitu kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang terdiri dari karakteristik pegawai, yaitu: identitas karyawan, seperti umur, pendidikan, jenis pekerjaan, dan lama bekerja serta beberapa variabel dimensi pengukuran kepuasan pegawai terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sub Bagian Rumah Tangga & Kepegawaian khususnya urusan kepegawaian.

Untuk wawancara mendalam (*in depth interview*) alat pengumpul data berpedoman pada panduan wawancara yang terdiri dari 15 pertanyaan menyangkut aspek variabel dimensi pengukuran.

## **4.6 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang dilakukan selama bulan April sampai dengan bulan Mei 2008.

### **4.6.1 Pengumpulan Data Primer**

Data primer berasal dari hasil kuesioner yang telah dibuat oleh Peneliti. Hasil kuesioner merupakan data yang didapat dari jawaban yang diberikan oleh pegawai atas pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner tersebut dan data hasil dari wawancara dengan beberapa responden yang dianggap dapat mewakili populasi.

### **4.6.2 Pengumpulan Data Sekunder**

Sumber dari data sekunder adalah berasal dari buku-buku yang berkaitan dengan konsep kepuasan pelayanan. Data sekunder didapat oleh Peneliti selama mengikuti kegiatan magang di Sub Bagian Rumah Tangga & Kepegawaian, khususnya urusan kepegawaian dari tanggal 18 Februari sampai dengan 8 Mei 2008.

#### 4.7 Analisis Data

Analisis data secara kuantitatif dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: analisis univariat, dan analisis bivariat, dengan menggunakan program SPSS.

**Analisis univariat** digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari variabel-variabel yang diteliti, baik variabel independen dan variabel dependen. Untuk variabel dependen yaitu kepuasan pelayanan urusan kepegawaian dilihat dari aspek kemampuan (*ability*), kehandalan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), dan tanggung jawab (*accountability*) petugas urusan kepegawaian juga dilakukan analisis dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius adalah bagan yang terbagi menjadi 4 kuadran oleh dua garis yang berpotongan secara tegak lurus pada titik-titik  $X'$  dan  $Y'$ . Titik-titik  $X'$  adalah rata-rata skor dari skor kenyataan, sedangkan titik-titik  $Y'$  adalah rata-rata skor dari skor harapan. Selanjutnya rata-rata skor kenyataan dan harapan dipetakan pada diagram kartesius tersebut untuk menentukan posisi titik koordinat dari masing-masing aspek kepuasan pelayanan urusan kepegawaian. Analisis kepuasan pelayanan urusan kepegawaian dilakukan dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan responden dikali dengan konstanta 100%, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

(Supranto, 2001 dalam Yuhartini 2006)

Keterangan :

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian antara kenyataan dengan harapan.

$X_i$  = Skor kenyataan.

$Y_i$  = Skor harapan.

**Analisis bivariat** digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen (umur, pendidikan, jenis pekerjaan, dan lama bekerja) dengan variabel dependen kepuasan pelayanan urusan kepegawaian yang terdiri dari variabel dimensi pengukuran kemampuan (*ability*), kehandalan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), dan tanggung jawab (*accountability*) petugas urusan kepegawaian. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel independen, dependen yang dikategorikan maka digunakan uji *Chi-Square*. Pada penelitian ini, apabila  $P \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti adanya perbedaan/hubungan yang bermakna atau "Signifikan" (Sutanto, 2007).

Sedangkan untuk validitas dalam wawancara, maka untuk menjaga keabsahan data perlu dilakukan beberapa strategi. Uji validitas yang digunakan adalah dengan cara:

1. Triangulasi Sumber : Dengan cara *cross check* data dengan fakta dari sumber lainnya atau membandingkan informan satu dengan informan lain. Dengan memberikan pertanyaan yang sama untuk memperkuat data atau tidak adanya kontradiksi satu dengan yang lain.
2. Triangulasi Metode : Dengan cara menggunakan metode wawancara dan metode observasi, serta telaah dokumen dalam pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan telaah dokumen.
3. Triangulasi Data : Dengan cara melakukan analisis data dan membuat kesimpulan, serta meminta umpan balik dari informan agar hasilnya dapat dilaksanakan dan dapat meningkatkan kualitas laporan.

#### **4.8 Penyajian Data**

Dalam menyajikan data hasil penelitian yang dilakukan, data disajikan ke dalam bentuk tabel dan narasi meliputi seluruh variabel yang diteliti.