

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Sejalan dengan tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, maka jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik (Sugiyono, 2010: 14). Pada dasarnya penelitian kuantitatif dilakukan pada penelitian internal (dalam rangka menguji hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasil pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variabel yang akan diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar (Azwar, 1998: 79). Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

3.2. Definisi Konseptual dan Operasional

3.2.1. Definisi Konseptual

3.2.1.1. Kepuasan Pasien

Kepuasan (*satisfaction*) secara etimologis adalah berasal dari kata *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan (Irawan: 2009: 2). al-Kalâli (1989: 423) mengemukakan bahwa

Bahasa Arab dari kepuasan adalah *îqtinâ'* dari *fi'il mad.i îqtanâ'a yaqtanî'u* yang berarti merasa cukup. Sedangkan al-Ghazâli (2006: 291) mengemukakan bahwa *îqtinâ'* (kepuasan) identik dengan *al-rid.â* (merasa lega) dari *fi'il mad.i rad.iya yard.â*. Dengan demikian pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup (Irawan: 2009: 2).

3.2.1.2. Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam

Persepsi secara *harfiyah* menurut al-Kalâli (1989: 420) adalah tanggapan mengenai sesuatu (*îs.ghâ'* atau *îstimâ'*). Sedangkan menurut Azhary (2004: 107) persepsi (*perception*) adalah penglihatan atau bagaimana cara seseorang melihat sesuatu.

Kualitas secara *harfiyah* menurut al-Bârry (1994: 329) adalah *kualitet* atau *mutu*, yaitu baik buruknya barang. Hal senada diungkapkan oleh Shihab (1999: 280) yang mengartikan kualitas sebagai tingkat baik buruk sesuatu atau mutu sesuatu. Definisi tersebut sesuai dengan al-Kalâli (1989: 360) yang mengemukakan bahwa kualitas dalam Bahasa Arab berarti *al-darâjat al-jûdat* (tingkat baik buruknya suatu barang atau jasa).

Pelayanan dalam Bahasa Indonesia berasal dari kata *layan* atau *melayani* yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (Rahmi, dkk., 2012: 17). Tangkilisan (2007: 208) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan dalam Bahasa Inggris pelayanan (*service*) berasal dari kata *to serve* yang berarti *work for*

somebody (bekerja untuk seseorang); *perform duties* (melaksanakan tugas); *attend to customers* (mengurus pelanggan); *be satisfactory for a need or purpose* (menjadikan puas untuk suatu kebutuhan atau tujuan) (Rahmi, dkk., 2012: 17).

3.2.2. Definisi Operasional

3.2.2.1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah respons pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual jasa yang dirasakan setelah pasien menerima jasa tersebut. Dengan demikian, kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Aspek kepuasan pasien meliputi: (1) senang, yakni salah satu emosi yang dirasakan pasien ketika mendapatkan apa yang diharapkan dari bimbingan kerohanian Islam, (2) *share positive information*, yakni membagikan pengalaman dari jasa yang diterima pasien kepada orang lain baik petugas rohaniawan, keluarga, ataupun teman, (3) tidak komplain, yakni pasien menerima, tidak meragukan kemampuan petugas, tidak menyampaikan keluhan pelayanan bimbingan kerohanian Islam kepada kolega, teman, atau keluarganya, dan tidak meminta ganti rugi atau mengadu lewat media massa.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien maka digunakan skala tingkat kepuasan. Semakin positif persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam yang diperoleh berarti semakin tinggi tingkat kepuasannya, sebaliknya semakin negatif persepsi kualitas pelayanan

bimbingan kerohanian Islam yang diperoleh maka semakin rendah tingkat kepuasannya tersebut.

3.2.2.2. Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam

Persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam adalah pengamatan dan penilaian pasien terhadap derajat kesempurnaan pelayanan kerohanian Islam rumah sakit. Aspek kualitas pelayanan kerohanian Islam tersebut meliputi: (1) kehandalan (*reliability*), yakni berkaitan dengan kemampuan petugas kerohanian dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan tepat waktu, (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan bermakna serta bersedia mendengar dan mengatasi keluhan penerima jasa atau pasien, (3) jaminan (*assurance*), yakni kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan petugas kerohanian dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien. Hal tersebut berkaitan dengan komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun, (4) kepedulian (*emphaty*), yakni kemampuan untuk memahami apa yang dialami oleh pasien atau pemahaman terhadap perasaan pasien secara akurat, ramah, tulus, dan bersahabat, (5) bukti langsung (*tangibles*), yakni berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan petugas, penampilan petugas, dan sarana komunikasi.

Untuk mengukur tingkat persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam maka digunakan skala persepsi kualitas pelayanan

bimbingan kerohanian Islam. Semakin tinggi nilai yang diperoleh berarti semakin tinggi persepsi kualitasnya, sebaliknya semakin rendah nilai yang diperoleh maka semakin rendah pula persepsi kualitasnya tersebut.

3.3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data primer dari penelitian adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang mendapatkan layanan rohani Islam. Adapun sumber data sekunder dari penelitian ini adalah petugas pelayanan kerohanian Islam RSI Sultan Agung Semarang, perpustakaan, rekam medis, *database* pasien, *form* kartu pasien, dan dokumen-dokumen yang tersimpan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Adapun jenis data yang dipergunakan yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari jawaban responden melalui skala, yakni data tentang persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam dan kepuasan pasien.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang dari data primer yang meliputi data-data tentang rumah sakit, laporan-laporan pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan kerohanian, data tingkat hunian pasien, dan data keluhan pasien.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSI Sultan Agung Semarang yang mendapatkan pelayanan kerohanian Islam. Pengambilan sampel dilakukan secara *cluster random sampling*, yaitu sistem pengambilan sampel secara random terhadap kelompok-kelompok yang ada dalam populasi. Alasan teknik tersebut digunakan adalah bahwa populasi dalam hal ini adalah pasien RSI Sultan Agung Semarang tersebar dalam beberapa ruang dengan jumlah pasien yang tidak merata.

Kriteria pasien yang dijadikan responden adalah sebagai berikut:

(1) pasien yang telah mendapatkan pelayanan kerohanian Islam, (2) pasien dalam keadaan sadar (tidak mengalami gangguan kejiwaan) dan mampu menjawab skala, (3) pasien berumur 17-60 tahun, (4) minimal pendidikan terakhir pasien adalah SLTP. Pemilihan pasien dengan kriteria tersebut sebagai populasi penelitian didasarkan pertimbangan bahwa: (1) mereka sudah mendapatkan bimbingan pelayanan kerohanian Islam, (2) diasumsikan mereka mampu untuk menjawab skala, (3) diasumsikan mereka juga sudah memahami baik buruknya pelayanan bimbingan kerohanian Islam rumah sakit.

3.5. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skala tingkat kepuasan pasien dan persepsi kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam. Kedua skala tersebut sebagaimana dalam lampiran 1 dan 2. Dalam skala tingkat kepuasan dan persepsi kualitas tersebut terdapat

empat pilihan jawaban, yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), dan sangat tidak sesuai (STS). Pemberian skornya tergantung dari *favorable* dan tidaknya suatu item. Skor jawaban bergerak dari nilai empat (4) sampai nilai satu (1) pada jawaban yang *favorable* dan dari satu (1) sampai empat (4) pada butir jawaban yang *unfavorable*.

Untuk memilih item-item yang memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, dalam penelitian ini dilakukan uji coba terpakai. Dalam uji coba terpakai peneliti langsung menyajikannya pada subjek penelitian, lalu peneliti menganalisis validitasnya sehingga diketahui item valid dan tidak valid; apakah instrumen itu cukup andal atau tidak. Jika hasilnya memenuhi syarat, maka peneliti langsung pada langkah selanjutnya. Jika tidak memenuhi syarat, maka peneliti memperbaikinya dan mengadakan uji coba ulang pada responden (Hadi, 1990: 101).

Seleksi item dilakukan dengan melakukan pengujian validitas terhadap semua item di setiap variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan formulasi korelasi *product moment* dari Pearson dan penghitungannya menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 (Wijaya, 2009: 110).

Dalam penelitian ini estimasi reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha dari Cronbach dan penghitungannya menggunakan bantuan program SPSS 16.0. Estimasi reliabilitas dilakukan pada semua item yang valid di tiap-tiap variabel.

a. Skala Kepuasan Pasien

Untuk Skala Kepuasan menggunakan 30 item pernyataan. diantaranya 15 item pernyataan *favorable* dan 15 item pernyataan *unfavorable*. Pengukuran kepuasan pasien adalah dengan menggunakan metode secara langsung (*directly reported satisfaction*), yaitu pasien diberikan pertanyaan setelah mendapatkan bimbingan kerohanian Islam.

Variabel kepuasan pasien diukur dengan Skala Kepuasan Pasien. Item disusun berdasarkan tiga aspek yakni: (1) senang, (2) *share positive information*, (3) tidak komplain. *Blue print* Skala Kepuasan Pasien sebagaimana dalam tabel 1.

Tabel 1
***Blue print* Skala Kepuasan Pasien**

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Senang	1,2,3,4,5	6,7,8,9,10	10
2	<i>Share positive information</i>	11,12,13,14,15	16,17,18,19,20	10
3	Tidak komplain	21,22,23,24,25	26,27,28,29,30	10
Jumlah		15	15	30

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas Skala Kepuasan Pasien dengan program SPSS 16.0 diketahui, bahwa dari 30 item skala tentang kepuasan pasien yang valid berjumlah 21 item, yakni item: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 26, 27, 28, sedangkan yang tidak valid (drop) berjumlah 9 item, yakni item: 1, 13, 14, 15, 22, 23,

25, 29, 30. Koefisien validitas instrumen angket kepuasan pasien bergerak antara 0,236 sampai 0,735. Sementara itu, hasil uji reliabilitas Skala Kepuasan Pasien diketahui nilai alphanya sebesar 0,872 (hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 3).

Item tersebut kemudian diurutkan kembali, setelah item yang gugur dibuang. Lebih jelasnya, sebaran item Skala Kepuasan Pasien sesudah uji coba yang telah diurutkan kembali dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2
Sebaran Item
Skala Kepuasan Pasien Paca Ujicoba Terpakai

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Senang	1,2,3,4	5,6,7,8,9	9
2	<i>Share positive information</i>	10,11	12,13,14,15,16	7
3	Tidak komplain	17,18	19,20,21	5
Jumlah		8	13	21

Dengan demikian pada Skala Kepuasan Pasien, jumlah item yang sah dan handal dalam penelitian ini sebanyak 21 item (lihat lampiran 1 b).

b. Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam

Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam terdiri dari 40 item pernyataan, diantaranya 20 item pernyataan *favorable* dan 20 item pernyataan *unfavorable*. Item *favorable* adalah pernyataan

yang seiring dengan obyek yang akan diukur, sedang item *unfavorable* adalah pernyataan yang tidak seiring dengan obyek yang akan diukur.

Variabel persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam diukur dengan Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam. Item disusun berdasarkan lima aspek menurut Zeithaml dan Berry yang dikutip Tjiptono (2008: 26), yakni: (1) kehandalan (*reliability*), (2) daya tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan (*assurance*), (4) kepedulian (*emphaty*), (5) bukti fisik (*tangibles*). *Blue print* Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam sebagaimana dalam Tabel 3.

Tabel 3
***Blue print* Skala Kualitas Pelayanan Kerohanian Islam**

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	<i>Reliability</i>	1,2,3,4	5,6,7,8	8
2	<i>Responsiveness</i>	9,10,11,12	13,14,15,16	8
3	<i>Assurance</i>	17,18,19,20	21,22,23,24	8
4	<i>Emphaty</i>	25,26,27,28	29,30,31,32	8
5	<i>Tangibles</i>	33,34,35,36	37,38,39,40	8
Jumlah		20	20	40

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam dengan program SPSS 16.0 diketahui, bahwa dari 40 item skala tentang persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam yang valid berjumlah 31 item, yakni item: 1, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,

24, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, sedangkan yang tidak valid (drop) berjumlah 9 item, yakni item: 2, 4, 6, 7, 12, 25, 31, 32, 39. Koefisien validitas instrumen Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam bergerak antara 0,232 sampai 0,653. Sementara itu, hasil uji reliabilitas Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam diketahui nilai alphanya sebesar 0,879 (hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 4).

Item tersebut kemudian diurutkan kembali, setelah item yang gugur dibuang. Lebih jelasnya, sebaran item Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam sesudah uji coba yang telah diurutkan kembali dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Sebaran Item
Skala Kualitas Pelayanan Kerohanian Islam
Pasca Ujicoba Terpakai

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	<i>Reliability</i>	1,2	3,4	4
2	<i>Responsiveness</i>	5,6,7	8,9,10,11	7
3	<i>Assurance</i>	12,13,14,15	16,17,18,19	8
4	<i>Emphaty</i>	20,21,22	23,24	5
5	<i>Tangibles</i>	25,26,27,28	29,30,31	7
Jumlah		16	15	31

Dengan demikian pada Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam, jumlah item yang sahih dan handal dalam penelitian ini sebanyak 31 item (lihat lampiran 2 b).

3.6. Teknik Analisis Data

Pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Teknik analisis tersebut dilakukan dengan memanfaatkan program SPSS 16.0. Berdasarkan pengujian tersebut akan diketahui pengaruh persepsi kualitas bimbingan kerohanian Islam terhadap tingkat kepuasan pasien.