

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *people* (sumber daya tenaga kesehatan) dan *process* (proses pelayanan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. Sedangkan objek penelitiannya terdiri dari variabel bebas (X_1) adalah *people* (sumber daya tenaga kesehatan) dengan indikator *Firm's personnel* (karyawan). Sedangkan variabel bebas (X_2) adalah *process* (proses pelayanan) yang memiliki indikator aliran aktifitas/rangkaian kegiatan.

Variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien dengan indikator hubungan dokter – pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektifitas pelayanan, keamanan tindakan.

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. Penelitian lebih difokuskan pada penerapan *people* (sumber daya tenaga kesehatan) dan *process* (proses pelayanan) terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khususnya pasien rawat jalan.

Penelitian ini dilakukan pada jangka waktu penelitian kurang dari satu tahun, maka metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional method*. *Cross sectional* merupakan suatu penelitian yang datanya dikumpulkan sekaligus, merupakan hasil sekali bidik (*one snapshot*) pada satu saat tertentu, Asep Hermawan (2009: 89).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Metode yang digunakan

Jenis penelitian berdasarkan penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif.

Sugiyono, (2007: 11) mengemukakan bahwa,

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai *people* (sumber daya tenaga kesehatan), *process* (proses pelayanan) dan memperoleh gambaran mengenai kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Cilegon.

Jenis penelitian verifikatif, menurut Suharsimi Arikunto (2006:7) pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Pada penelitian ini di uji mengenai pengaruh *people* (sumber daya tenaga kesehatan), dan *process* (proses pelayanan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Cilegon

Sifat penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory survey* yaitu metode survei untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Menurut Sugiyono (2010:11) yang dimaksud dengan metode survei adalah:

Metode survei yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuannya tidak seperti eksperiment).

Survei informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan menjabarkan variabel ke dalam konsep teori dari variabel yang diteliti, indikator, ukuran dan skala bertujuan untuk mendefinisikan dan mengukur variabel

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi *people* (sumber daya tenaga kesehatan), dan *process* (proses pelayanan) terhadap kepuasan pasien rumah sakit pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Cilegon. Variabel bebas (X_1) adalah *people* (sumber daya tenaga kesehatan) dengan indikator *employee* (karyawan) Variabel bebas (X_2) adalah *process* (proses pelayanan) yang memiliki indikator rangkaian kegiatan. Variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien dengan indikator hubungan dokter – pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektifitas pelayanan, keamanan tindakan. Tabel 3.1 menyajikan operasionalisasi variabel

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris			No Item Soal
		Indikator	Ukuran	Skala	
<i>People</i> (Sumber Daya Tenaga Kesehatan)	<i>People</i> adalah aktor-aktor manusia yang berperan dalam penyediaan layanan dan dengan demikian mempengaruhi persepsi pembeli: yaitu personel perusahaan, pelanggan, dan pelanggan lainnya di lingkungan pelayanan. Zeithaml <i>et al</i> (2013:24)				
<i>Firm's Personnel</i> (karyawan) Dokter dan Perawat		Dokter <ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan melayani pasien • Keramahan melayani pasien • Keramahan terhadap keluarga pasien • Kesabaran melayani pasien • Ketepatan mendiagnosa penyakit • Sikap Dokter kepada pasien 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan Dokter melayani pasien • Tingkat keramahan Dokter melayani pasien • Tingkat keramahan Dokter terhadap keluarga pasien • Tingkat kesabaran Dokter melayani pasien • Tingkat ketepatan dokter mendiagnosa penyakit pasien • Tingkat Sikap dokter terhadap pasien 	Interval	1 2 3 4 5 6

**LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item Soal
		Perawat			
		<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan melayani pasien • Keramahan melayani pasien • Keramahan terhadap keluarga pasien • Kesabaran melayani pasien • Sikap Perawat terhadap pasien 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan Perawat melayani pasien • Tingkat keramahan perawat melayani pasien • Tingkat keramahan perawat terhadap keluarga pasien • Tingkat kesabaran perawat melayani pasien • Tingkat sikap perawat terhadap pasien 	Interval	7 8 9 10 11
Process (Proses Pelayanan) (X ₂)	<p>Proses adalah seluruh aktivitas kerja dimana melibatkan prosedur-prosedur,tugas-tugas,jadwal-jadwal,mekanisme-mekanisme,aktifitas-aktifitas dan rutinita-rutinitas dengan apa produk(barang atau jasa) disalurkan ke pelanggan.</p> <p>Ratih Hurriyati (2010: 65)</p>				
Rangkaian aktifitas		<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Pendaftaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan prosedur pendaftaran 	Interval	12

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

--	--	--	--	--	--

**LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Teori	Konsep Empiris			No Item Soal
		Indikator	Ukuran	Skala	
		<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian jadwal kedatangan dokter 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian jadwal kedatangan dokter 		13
		<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan keluhan pasien 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan penanganan keluhan pasien 		14
		<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pemeriksaan dokter 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketelitian dokter memeriksa pasien 	Interval	15
		<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Pembayaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan prosedur pembayaran 		16
		<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Pengambilan Obat 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan prosedur pengambilan obat 		17
Kepuasan Pasien (Y)	<p>Terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan</p> <p>Gibson dalam Surya Utama (2003: 3)</p>				

**LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item Soal
Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi Jenny J.S.Sondakh dkk (2013:5)		<ul style="list-style-type: none"> • Hubungan Dokter-Pasien 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat hubungan dokter dengan pasien 	Interval	18
		<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kenyamanan pelayanan 	Interval	19
		<ul style="list-style-type: none"> • Kebebasan melakukan pilihan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kebebasan pasien melakukan pemilihan layanan kesehatan 	Interval	20
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Pengetahuan dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien 	Interval	21
		<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dokter dalam memilih tindakan medis (kompetensi teknis) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketepatan dokter dalam memilih tindakan medis 		22
		<ul style="list-style-type: none"> • Efektivitas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkan Efektivitas pelayanan 	Interval	23
		<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan tindakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Keamanan tindakan dokter pada saat melakukan pelayanan kesehatan 	Interval	24

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2013

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

Data Penelitian	Sumber Data	Jenis Data
Perekonomian Asean	Modifikasi Vibiznews.com (14/01/13) & Okezone.com	Sekunder
Perkonomian Indonesia	Modifikasi Indonesiafinance.com & Antaraneews.com	Sekunder
PDB Indonesia	data strategis BPS 2012 & bps.go.id	Sekunder
PDBR Tertinggi pulau Jawa	Booklet BPS 2012	Sekunder
Kepadatan Penduduk Banten	Banten.bps.go.id	Sekunder
Jumlah pasien rawat jalan RSUD Cilegon.	Rekam Medis RSUD Cilegon	Sekunder
Jumlah pasien rawat jalan RSIA Kurnia	Rekam Medis RSIA Kurnia	Sekunder
Jumlah pasien rawat jalan RS. Krakatau Medika	Kabag Diklat RS.Krakatau Medika	Sekunder
Tingkat kepuasan pasien	Prapenelitian	Primer
Keluhan Pasien	Kotak Saran RSUD Cilegon	Sekunder
Visi, Misi dan Strategi dari RSUD Cilegon	Profil RSUD Cilegon	Sekunder
Data Kepegawaian	Profil RSUD Cilegon	Sekunder
Data Instalasi rawat jalan	Profil RSUD Cilegon	Sekunder
Alur prose rawat jalan	Profil RSUD Cilegon	Sekunder
Tanggapan Responden	Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Cilegon	Primer

Sumber : hasil pengolahan data 2012 dan 2013

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Sugiyono (2010:115) menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi pada penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*), maka peneliti menggunakan rata-rata dari jumlah keseluruhan pasien Rumah

Sakit Umum Daerah Cilegon yang berobat jalan pada satu tahun terakhir atau empat bulan terakhir yaitu pada tahun 2012.

TABEL 3.3
JUMLAH PASIEN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA CILEGON
TAHUN 2012

Bulan	Jumlah pengunjung
September	5.151
Oktober	5.701
November	5.194
Desember	4.398
Rata-rata perbulan	5.111

Sumber : Rekam medis RSUD Kota Cilegon

3.2.4.2 Sampel

Sampel merupakan suatu bagian (*subset*) dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasikan terhadap populasi (Asep Hermawan, 2009:147)

Untuk menentukan sampel yang representatif dari populasi diupayakan untuk memilih peluang yang samam menjadi sampel. Pada penelitian ini tidak mungkin semua populasi dapat penulis teliti, hal ini disebabkan beberapa faktor, diantaranya,

1. Keterbatasan biaya
2. Keterbatasan tenaga
3. Keterbatasan waktu yang tersedia

Peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil mewakili yang lain yang tidak diteliti.

Menurut Sugiyona (2008:116).

Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar *representative* (mewakili)

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian populasi penelitian yaitu sebagian pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 137 sampel.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel adalah rumus Harun Al Rasyid (1994:44) yaitu,

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Sedangkan n_0 dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n_0 = \left[\frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})S}{\delta} \right]^2$$

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

S = Simpangan baku untuk variable yang diteliti dalam populasi menggunakan *Deming's Empirical Rule*

δ = *Bound of error* yang bias ditolerir/dikehendaki sebesar 5

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

- a. Jumlah item = 24
- b. Nilai tertinggi skor responden = $(24 \times 7) = 168$
- c. Nilai terendah skor responden = $(24 \times 1) = 24$
- d. Rentang = Nilai tertinggi - Nilai terendah
= $168 - 24 = 144$
- e. *Deming Empirical Rule* yang digunakan:
 $S = (0,21)(144) = 30,24$

$$S = 30,24$$

Hal tersebut atas dasar penyebaran angket dengan jawaban responden lebih banyak 4-6 sehingga arah kurva cenderung condong ke sebelah kiri.

Adapun perhitungan jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari nilai n_0 terlebih dahulu yaitu:

$$N = 5.111 \text{ Orang}$$

$$\text{Derajat kepercayaan} = 95\% \Rightarrow \alpha = 0,05 \Rightarrow Z = \left[1 - \frac{\alpha}{2} \right] = 0,975 \rightarrow 1,96$$

$$S = 30,24$$

$$\begin{aligned} n_0 &= \left[\frac{(1,96)(30,24)}{5} \right]^2 \\ &= \left[\frac{59,2704}{5} \right]^2 \\ &= [11,85408]^2 = 140,51921 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \\ n &= \frac{140,51921}{1 + \frac{140,51921}{5111}} = 1,0274935 \\ n &= \frac{140,51921}{1,0274935} = 136,75922 \approx 137 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, ukuran sampel sebanyak 137 orang, untuk mendapatkan ukuran sampel tersebut maka peneliti melakukan penarikan sampel pada pasien rawat jalan RSUD Kota Cilegon.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Sugiyono (2010:116) menyatakan teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai macam teknik sampling yang digunakan.

Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *Simple Random Sampling*, *Systematic Random Sampling*, *Stratified Random Sampling* dan *Cluster Random Sampling*. Sedangkan sampel *non probability* memiliki tiga jenis teknik penarikan yaitu *Convenience Sampling*, *Purposive Sampling*, *Snowball Sampling*.

Populasi pada penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*), maka peneliti menggunakan teknik *systematic random sampling* (sampling sistematis). Menurut Harun Al-Rasyid (199:66) sampling sistematis ini memiliki kelebihan yaitu bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka sampling. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik ini adalah, Harun Al-Rasyid (1994:44) langkah-langkah yang dilakukan dalam cara ini adalah :

1. Tentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon
2. Tentukan tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat checkpoint adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon
3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu yang digunakan oleh peneliti adalah pukul 08.00-12.00 WIB hari Senin sampai dengan Jumat yang merupakan waktu pasien rawat jalan datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon
4. Lakukan orientasi lapangan, terutama pada *checkpoint*. Orientasi ini akan dijadikan dasar menentukan interval pemilihan pertama, atau dasar kepadatan pasien rawat jalan Berdasarkan survei yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui rata-rata pasien rawat jalan RSUD Kota Cilegon sebanyak 5111/Bulan.
5. Tentukan ukuran sampel, Dalam penelitian ini berdasarkan rumus Harun Al-Rasyid maka sampelnya berukuran 137 orang

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian dengan data yang terkumpul untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Sumber data yang dikumpulkan dalam melaksanakan penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak RSUD Kota Cilegon dan pasien rawat jalan yang bertujuan untuk memperoleh data dan gambaran umum yang didapatkan langsung dari sumber yang bersangkutan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu RSUD Kota Cilegon

3. Kuisisioner yaitu untuk memperoleh data yang dibutuhkan langsung dari sumber yang bersangkutan dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yaitu pasien rawat jalan RSUD Kota Cilegon. Dalam kuisisioner ini penulis mengemukakan beberapa pertanyaan yang mencerminkan pengukuran indikator variabel X_1 (sumber daya tenaga kesehatan) X_2 (proses pelayanan) dan Y (kepuasan pasien). Kemudian memilih alternatif jawaban yang telah disediakan pada masing-masing alternatif jawaban yang dianggap paling tepat. Langkah-langkah penyusunan kuisisioner sebagai berikut:

- a. Menyusun kisi-kisi angket atau daftar pertanyaan

- b. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawabannya. Jenis instrumen yang digunakan dalam angket merupakan instrumen yang bersifat tertutup, yaitu seperangkat daftar pertanyaan tertulis dan disertai dengan alternatif jawaban yang disediakan, sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia.
 - c. Menetapkan pemberian skor untuk setiap item pertanyaan. Pada penelitian ini setiap pendapat responden atas pertanyaan diberi nilai dengan skala interval.
4. Studi Literatur
- Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah variabel yang diteliti yang terdiri dari *people* dan *process* dan kepuasan pelanggan (kepuasan pasien)
- Studi literatur tersebut di dapat dari berbagai sumber yaitu sebagai berikut
- a. Skripsi dan Tesis UPI, UNPAD
 - b. Jurnal Ekonomi dan Bisnis dalam dan luar Negri
 - c. Artikel Ilmiah
 - d. Internet

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, diperlukan pengujian data untuk mendapatkan mutu yang baik. Untuk menguji layak atau tidaknya instrumen penelitian (kuisisioner) yang disebarakan kepada responden dilakukan dua tahap pengujian yakni uji

validitas dan reliabilitas. Keberhasilan mutu hasil penelitian dipengaruhi oleh data yang *valid* atau *reliabel*. Oleh karena itu dibutuhkan instrumen penelitian yang *valid* atau *reliabel*. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2010:455).

Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu software komputer program SPSS (*Statistical Product for Service Solutions 20.0 for Window*

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:145), yang dimaksud dengan validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesaihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang berarti memiliki validitas rendah.

Di dalam penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan data. Instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable*.

Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item

dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan validitas.

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2010:213).

Di mana:

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor untuk pertanyaan yang dipilih
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N = Jumlah responden

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2006:245) dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut,

TABEL 3.4
INTERPRETASI NILAI r

Besarnya Nilai	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,000 sampai dengan 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah

Sumber : Suharsimi Arikunto (2006:245)

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $r_{hitung} > r_{tabel}$.
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil atau sama dengan r_{tabel} atau $r_{hitung} \leq r_{tabel}$.

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen sumber daya tenaga kesehatan dan proses pelayanan sebagai variabel x dan instrumen kepuasan pelanggan (pasien) sebagai variabel Y.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS.20.0 menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuisisioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,374. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 3.5
HASIL UJI VALIDITAS PEOPLE
(SUMBER DAYA TENAGA KESEHATAN)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan)				
1. Dokter				
1	Dokter melayani pasien dengan sopan	0,820	0,374	Valid
2	Dokter melayani pasien dengan ramah	0,824	0,374	Valid
3	Dokter ramah terhadap keluarga pasien	0,715	0,374	Valid
4	Dokter melayani pasien dengan sabar	0,802	0,374	Valid
5	Dokter mendoagnosa penyakit pasien dengan tepat	0,677	0,374	Valid
6	Sikap dokter terhadap pasien	0,747	0,374	Valid
2. Perawat				
7	Perawat melayani pasien denagn sopan	0,719	0,374	Valid

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan)				
8	Perawat melayani pasien dengan ramah	0,617	0,374	Valid
9	Perawat ramah terhadap keluarga pasien	0,745	0,374	Valid
10	Perawat melayani pasien dengan sabar	0,835	0,374	Valid
11	Sikap perawat terhadap pasien	0,520	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013 (Menggunakan SPSS 20.0 For Windows)

Berdasarkan kuisioner yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan $(dk) n-2 (30-2=28)$, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,374, dari tabel hasil pengujian validitas diketahui bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden seluruhnya dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur terhadap konsep yang seharusnya diukur.

Berdasarkan Tabel 3.5 pada instrumen variabel sumber daya tenaga kesehatan (dokter dan perawat) di RSUD Kota Cilegon menunjukkan hasil tertinggi sebesar 0,835 yaitu perawat melayani pasien dengan sabar dan yang mendapat nilai terendah adalah sikap perawat terhadap pasien yaitu sebesar 0,520.

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel proses pelayanan berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 20.0 for windows, menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuisioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0.374 selanjutnya dapat dilihat dari tabel berikut,

TABEL 3.6
HASIL UJI VALIDITAS PROSES PELAYANAN

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Process (Proses Pelayanan)				
1	Prosedur pendaftaran pasien	0,539	0,374	Valid
2	Dokter datang sesuai jadwal	0,689	0,374	Valid
3	Penanganan keluhan pasien	0,887	0,374	Valid

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Process (Proses Pelayanan)				
4	Ketelitian dokter memeriksa pasien	0,629	0,374	Valid
5	Prosedur pembayaran	0,721	0,374	Valid
6	Prosedur pengambilan obat	0,822	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013 (Menggunakan SPSS 20.0 For Windows)

. Terlihat pada Tabel 3.6 pada instrumen variabel proses pelayanan dapat diketahui bahwa yang mendapat nilai tertinggi dengan item pernyataan penanganan keluhan pasien yang bernilai 0,887 dan nilai terendah adalah prosedur pendaftaran sebesar 0,539

TABEL 3.7
HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Kepuasan Pasien				
1	Hubungan (interaksi) pasien dengan dokter	0,764	0,374	Valid
2	Pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan	0,736	0,374	Valid
3	Pasien bebas memilih pelayanan yang akan digunakan	0,387	0,374	Valid
4	Pengetahuan dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien	0,669	0,374	Valid
5	Ketepatan dokter dalam memilih tindakan medis	0,570	0,374	Valid
6	Pelayanan dilakukan dengan efektif	0,698	0,374	Valid
7	Pasien merasa aman pada saat dokter melakukan tindakan medis/pemeriksaan	0,639	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013 (Menggunakan SPSS 20.0 For Windows)

Terlihat pada Tabel 3.7 pada hasil pengujian validitas kepuasan pasien indikator hubungan pasien dengan dokter mendapatkan nilai tertinggi yaitu sebesar 0,764 dan terendah pada indikator pasien bebas memilih pelayanan yang akan digunakan sebesar 0,387.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabelitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

instrument tersebut sudah baik. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:221), yang dimaksud dengan reliabilitas adalah “Menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu”.

Pengujian reliabilitas instrument dengan rentang skor antara 1-7 menggunakan rumus *Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2010:239})$$

Untuk mendapatkan koefisien reliabilitas instrumen terlebih dahulu setiap item tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan jumlah varian item $\sum \sigma_b^2$, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan untuk mendapatkan varians total (σ^2_t)

$$\sigma^2_t = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2010:240})$$

Dimana :

σ^2_t = Harga Varian total

$\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat skor total

$(\sum X)^2$ = Jumlah kuadrat dari jumlah skor total

N = Jumlah Responden

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_i) > r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.

2. Jika koefisien internal seluruh item (r_i) < r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen diketahui bahwa semua variabel reliabel, hal ini disebabkan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} yang bernilai 0,374. Agar lebih terperinci dapat dilihat pada Tabel 3.8.

TABEL 3.8
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Sumber Daya Tenaga Kesehatan	0,914	0,374	Reliabel
2	Proses Pelayanan	0,817	0,374	Reliabel
3	Kepuasan Pasien	0,760	0,374	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data 2013 (menggunakan SPSS 20.00 for windows)

3.2.7 Teknik Analisis Data

Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan dua jenis analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan kedua analisis verifikatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif menitik beratkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian . dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden

terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

1. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden digunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Dimana:

n = nilai yang diperoleh

N = jumlah seluruh nilai

100 = konstanta

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

3. Tabulasi data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberi skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *semantic differential* atau skala perbedaan semantik. Menurut Asep Hermawan (2009:134), “Skala berusaha mengukur arti suatu objek atau konsep bagi responperbedaan semnatik merupakan skala bipolar yang mengukur sikap atau perasaan seseorang mengenai objek tertentu”

Dalam penelitian ini, pertanyaan yang diajukan dalam angket terdiri dari 7 alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden, sebagaimana diperlihatkan pada Tabel 3.9

TABEL 3.9

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

SKOR ALTERNATIF JAWABAN

Alternatif Jawaban	Sangat Setuju / Baik	Rentang Jawaban							Sangat Setuju / Baik	Tidak Setuju / Tidak Baik
		7	6	5	4	3	2	1		
Positif		7	6	5	4	3	2	1		
Negatif		1	2	3	4	5	6	7		

Sumber: Asep Hermawan (2009:135)

4. Pengujian

Untuk menguji hipotesis dimana metode analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*). Dalam hal ini analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya variabel X terhadap Y baik secara langsung maupun tidak langsung..

3.2.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif serta digunakan untuk melihat faktor penyebab. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. Analisis Deskriptif Variabel (X_1) *People* (sumber daya tenaga kesehatan)

Teori *people* (sumber daya manusia) yang digunakan adalah teori *People* adalah aktor manusia yang berperan dalam penyediaan layanan dan dengan demikian mempengaruhi persepsi pembeli: yaitu personel perusahaan, pelanggan, dan pelanggan lainnya di lingkungan pelayanan. .

Zethaml et al (2013:24)

2. Analisis Deskriptif Variabel (X_3) *Process* (proses)

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh *People* (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Ratih Hurriyati (2010:65) Proses adalah seluruh aktifitas kerja yang melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme-mekanisme, aktivitas-aktivitas dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk jasa di salurkan pada pelanggan.

Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran persentase yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas disajikan pada Tabel 3.10 sebagai berikut :

TABEL 3.10
KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak Seorangpun
2	1% - 25%	Sebagian Kecil
3	26% - 49%	Hampir Setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51% - 75%	Sebagian Besar
6	76% -99%	Hampir Seluruhnya
7	100%	Seluruhnya

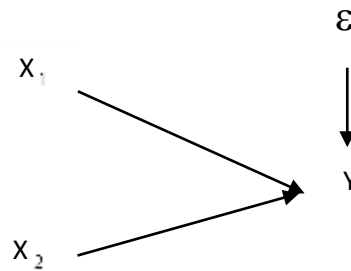
Sumber: Moch. Ali (1985: 184)

3.2.7.2 Analisis Verifikatif Menggunakan *Path Analysis*

Teknik analisis data yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen *People* (sumber daya tenaga kesehatan) (X_1) yang terdiri dari karyawan (dokter dan perawat) (X_1), serta *Process* (proses pelayanan) (X_2) yang terdiri dari rangkaian kegiatan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien secara langsung maupun tidak langsung, Untuk memenuhi persyaratan digunakannya metode analisis jalur, maka sekurang-kurangnya data yang diperoleh adalah data interval.. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggambarkan struktur hubungan kausal pada Gambar 3.1

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



GAMBAR 3.1
STRUKTUR HUBUNGAN KAUSAL ANTARA X_1, X_2 DAN Y

Keterangan:

X_1 : *People* (Sumber daya tenaga kesehatan)

X_2 : *Process* (Proses Pelayanan)

Y : Kepuasan pasien

ε : Residu

→ : Hubungan kausalitas

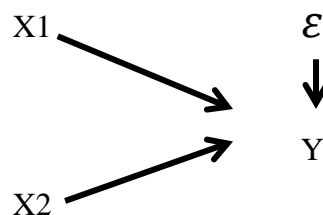
Struktur hubungan diatas menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh *people* (sumber daya tenaga kesehatan) dan *process* (proses pelayanan).

Selain itu terdapat fakto-faktor lain yang mempengaruhi hubungan X_1 dan X_2 yaitu variabel residu dilambangkan ε namun pada penelitian ini variabel tidak diperhatikan

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1 (dokter dan perawat) dan X_2 (rangkaiian kegiatan) terhadap kepuasan pasien (Y)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

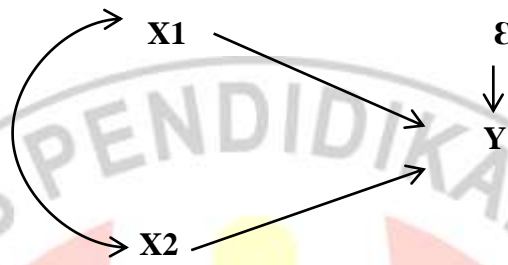
- a. Menggambar struktur hipotesis



GAMBAR 3.2

STRUKTUR HIPOTESIS

b. Selanjutnya digram hipotesis diatas diterjemahkan ke dalam beberapa sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat terlihat pada Gambar 3.3 berikut ini



GAMBAR 3.3
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS

Keterangan:

- X_1 : *People* (Sumber daya tenaga kesehatan)
- X_2 : *Process* (Proses Pelayanan)
- Y : Kepuasan pasien
- ε : Residu
- \longrightarrow : Hubungan kausalitas
- \longleftrightarrow : Hubungan Korelasional

c. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

$$R_1 = \begin{bmatrix} 1 & r_{X_1X_2} \\ r_{X_1X_2} & 1 \end{bmatrix}$$

d. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung metriks invers korelasi

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh *People* (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan *Process* Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$R_1^{-1} = \begin{bmatrix} & X_1 & X_2 \\ C_{1.1} & & C_{1.2} \\ & & C_{2.2} \end{bmatrix}$$

e. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

$$\begin{bmatrix} \rho_{YX1} \\ \rho_{YX2} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} C_{1.1} & C_{1.2} \\ & C_{2.2} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{YX1} \\ r_{YX2} \end{bmatrix}$$

d. Hitung $R^2_y (X_1, X_2)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2 , terhadap Y dengan menggunakan rumus:

$$R^2_{y(X_1, X_2)} = [\rho_{YX1}, \rho_{YX2}] \begin{bmatrix} r_{YX1} \\ r_{YX2} \end{bmatrix}$$

f. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel

1. Pengaruh (X_1) terhadap Y

Pengaruh langsung = $\rho_{YX1} \cdot \rho_{YX1}$
 Pengaruh tidak langsung melalui ($X_{1,2}$) = $\rho_{YX1} \cdot r_{X_1, X_2} \cdot \rho_{YX2} +$
 Pengaruh Total (X_1) terhadap Y =

2. Pengaruh (X_2) terhadap Y

Pengaruh langsung = $\rho_{YX2} \cdot \rho_{YX2}$
 Pengaruh tidak langsung melalui ($X_{2,1}$) = $\rho_{YX2} \cdot r_{X_2, X_1} \cdot \rho_{YX1} +$

Pengaruh Total (X_2) terhadap Y =

f. Menghitung variabel lain (ε) dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_y \varepsilon = \sqrt{1 - R^2_{y(x_1, x_2)}}$$

h. Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan Hipotesis operasional:

$$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = 0$$

H_a : Sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho_{YX_i} \neq 0, i = 1, 2$

i. Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}$$

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{x_u x_i} - P_{x_u x_j}}{\sqrt{(1 - R^2_{x_u(x_1 x_2)})(C_{ii} + C_{jj} - 2C_{ij})}} \\ n - k - 1$$

t mengikuti distribusi t-Student dengan derajat kebebasan n-k-1.

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Sugiyono (2010:101) ialah:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-k-1) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

- $H_0: \rho \leq 0$, Tidak terdapat pengaruh yang positif antara *people* (sumber daya tenaga kesehatan) dan proses pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Cilegon baik secara simultan maupun parsial
- $H_a: \rho > 0$, Terdapat pengaruh yang positif antara *people* (sumber daya tenaga kesehatan), dan proses pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Cilegon baik secara simultan maupun parsial

Kriteria penerimaan atau penolakan sub hipotesis utama pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut :

1. $H_0: \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara *people* (sumber daya tenaga kesehatan) terhadap kepuasan pasien.
 $H_a: \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh positif antara *people* (sumber daya tenaga kesehatan) terhadap kepuasan pasien.
2. $H_0: \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara proses pelayanan terhadap kepuasan pasien.
 $H_a: \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh positif antara proses pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya untuk mengetahui koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y maka digunakan klasifikasi koefisien korelasi yang disajikan pada Tabel 3.11 berikut ini :

TABEL 3.11
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN
INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2010:250)

