

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai pengaruh sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan rumah sakit. Sedangkan objek penelitiannya terdiri dari variabel bebas (X_1) adalah sumber daya tenaga kesehatan dengan indikator *employee* (karyawan) dan *communicating* (komunikasi). Variabel bebas (X_2) adalah bukti fisik yang memiliki indikator yaitu pakaian karyawan, peralatan, dan desain fasilitas. Sedangkan variabel bebas (X_3) adalah proses pelayanan yang memiliki indikator rangkaian kegiatan.

Variabel terikat (Y) adalah keputusan menggunakan rumah sakit dengan indikator pilihan produk, pilihan merek/RST Ciremai Cirebon, dan pilihan penyalur atau lokasi rumah sakit.

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah pihak keluarga pasien rawat inap Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon. Penelitian lebih difokuskan pada penerapan sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Jenis penelitian yang dilakukan berdasarkan penjelasan dan bidang penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2006:11) menjelaskan

bahwa, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon. Adapun 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 sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.

Berdasarkan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2006:7) "Penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar ataupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologi maupun psikologis".

Pada penelitian dengan menggunakan metode *survey*, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kerja secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti. Selain itu karena penelitian dilakukan dalam kurun waktu satu tahun yaitu bulan Januari sampai dengan bulan juli tahun 2008, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu metode penelitian dengan

cara mempelajari objek dalam kurun waktu kurang dari satu tahun (Husein Umar, 2003).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon. Variabel bebas (X_1) adalah sumber daya tenaga kesehatan dengan indikator *employee* (karyawan) dan *communicating* (komunikasi). Variabel bebas (X_2) adalah bukti fisik yang memiliki indikator yaitu pakaian karyawan, peralatan, dan desain fasilitas. Sedangkan variabel bebas (X_3) adalah proses pelayanan yang memiliki indikator rangkaian kegiatan. Variabel terikat (Y) adalah keputusan menggunakan rumah sakit dengan indikator pilihan produk, pilihan merek/nama rumah sakit, dan pilihan penyalur/lokasi rumah sakit. Tabel 3.1 menyajikan operasionalisasi variabel:

**TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL**

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item Soal |
|--|--------------|---|--|--|---------------------------------|--------------------|
| Sumber Daya Tenaga Kesehatan (X_1) | | <i>People</i> adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Ratih Hurriyati (2005:62) | | | <i>Hybrid Ordinaly Interval</i> | |
| | | | <p>Dokter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keramahan dokter terhadap pasien • Keramahan dokter terhadap | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan dokter dalam melayani pasien • Tingkat keramahan dokter | <i>Hybrid Ordinaly Interval</i> | IV. 1 IV. 2 |

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item Soal |
|----------|----------------------------|-----------------|--|---|-------|-------------------------------|
| | | | keluarga pasien <ul style="list-style-type: none"> • Respon dokter terhadap ketidakpuasan pasien | terhadap keluarga pasien <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat respon dokter terhadap ketidakpuasan pasien | | IV.3 |
| | | | Perawat <ul style="list-style-type: none"> • Keramahan perawat terhadap pasien • Keramahan perawat terhadap keluarga pasien • Respon perawat terhadap kebutuhan pasien | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan perawat dalam melayani pasien • Tingkat keramahan perawat terhadap keluarga pasien • Tingkat kepedulian perawat terhadap kebutuhan pasien | | IV.4 IV.5 IV.6 |
| | | | Dokter <ul style="list-style-type: none"> • Kesopanan dokter dalam berbicara kepada pasien • Kesopanan dokter berbicara kepada keluarga pasien • Kemampuan Dokter dalam menjawab pertanyaan pasien dan keluarga pasien • Dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesopanan dokter dalam berbicara kepada pasien • Tingkat kesopanan dokter berbicara kepada keluarga pasien • Tingkat kemampuan dokter dalam menjawab pertanyaan pasien dan keluarga pasien • Tingkat kemudahan dan kejelasan dokter dalam memberikan informasi | | IV.7 IV.8 IV.9 IV.10 |
| | Communicating (Komunikasi) | | | | | |

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item Soal |
|-------------------------------|------------------|---|--|--|--------------------------|---|
| | | | <p>pasien dan keluarga pasien</p> <p>Perawat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesopanan perawat dalam berbicara kepada pasien • Kesopanan perawat berbicara kepada keluarga pasien • Kemampuan perawat dalam menjawab pertanyaan pasien dan keluarga pasien • perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pasien dan keluarga pasien | <p>kepada pasien dan keluarga pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesopanan perawat dalam berbicara kepada pasien • Tingkat kesopanan perawat berbicara kepada keluarga pasien • Tingkat kemampuan perawat dalam menjawab pertanyaan pasien dan keluarga pasien • Tingkat kemudahan dan kejelasan perawat dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien | | <p>IV.11</p> <p>IV.12</p> <p>IV.13</p> <p>IV.14</p> |
| Bukti Fisik (X ₂) | | <p>Lingkungan fisik adalah di mana jasa disampaikan dan di mana perusahaan dan konsumennya berinteraksi serta setiap komponen <i>tangible</i> memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Yazid (2005:20)</p> | | | Hybrid Ordinaly Interval | |
| | Pakaian Karyawan | <p>Pakaian atau atribut yang dipakai oleh karyawan Yandianto (2000:408)</p> | | | Hybrid Ordinaly Interval | |

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item Soal |
|----------|------------------|-----------------|---|---|---------------------------------|------------------------------|
| | | | Pakaian dokter <ul style="list-style-type: none"> • Penampilan dan kerapihan pakaian dokter | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penampilan dan kerapihan pakaian dokter | | V. 1 |
| | | | Pakaian perawat <ul style="list-style-type: none"> • Penampilan dan kerapihan pakaian perawat | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penampilan dan kerapihan pakaian perawat | | V. 2 |
| | Peralatan | | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan peralatan kedokteran • Kondisi dan peralatan interior dan eksterior ruangan rawat inap • Kelengkapan obat di apotik • Kelengkapan peralatan laboratorium | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kelengkapan peralatan kedokteran • Tingkat kondisi dan peralatan interior dan eksterior ruangan rawat inap • Tingkat kelengkapan obat yang tersedia di apotik • Tingkat kelengkapan peralatan laboratorium | <i>Hybrid Ordinaly Interval</i> | V. 3 V. 4 V. 5 V. 6 |
| | Desain fasilitas | | <ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan fasilitas kamar perawatan pasien • Kebersihan kamar mandi pasien dan kamar perawatan • Kenyamanan ruang tunggu keluarga pasien | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan fasilitas kamar perawatan pasien • Tingkat kebersihan kamar mandi pasien dan kamar perawatan • Tingkat kenyamanan ruang tunggu keluarga pasien | | V. 7 V. 8 V. 9 |

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item Soal |
|-----------------------|--------------------|--|---|---|---------------------------------|---|
| Proses pelayanan (X3) | | Proses adalah seluruh aktivitas kerja di mana melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme-mekanisme, aktivitas-aktivitas dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk (barang atau jasa) disalurkan pelanggan. Ratih Hurriyati (2005:65) | | | <i>Hybrid Ordinaly Interval</i> | |
| | Rangkaian kegiatan | | <p>Penerimaan pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan prosedur pendaftaran • Penanganan tindakan segera oleh petugas rumah sakit • Kecepatan penanganan penempatan di ruangan perawatan <p>Pelayanan rawat inap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dan ketepatan waktu pemeriksaan dokter spesialis • Kecepatan dan ketepatan waktu perawat memberi obat kepada pasien | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemudahan prosedur pendaftaran • Tingkat penanganan tindakan segera oleh petugas rumah sakit • Tingkat kecepatan penanganan penempatan di ruangan perawatan • Tingkat kecepatan dan ketepatan jadwal pemeriksaan dokter spesialis • Tingkat kecepatan dan ketepatan jadwal perawat memberi obat kepada pasien | | <p>VI.1</p> <p>VI.2</p> <p>VI.3</p> <p>VI.4</p> <p>VI.5</p> |

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item Soal |
|---|-------------------|---|---|--|---------------------------------|---------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Kesesuaian jadwal besuk pasien <p>Pelayanan administrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> Pembayaran biaya pengobatan dan perawatan di akhir Kemudahan prosedur saat pasien pulang/dirujuk ke rumah sakit lain | <ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesesuaian jadwal besuk pasien Tingkat pembayaran biaya pengobatan dan perawatan pasien di akhir Tingkat kemudahan prosedur saat pasien keluar/dirujuk ke rumah sakit lain | | VI.6 VI.7 VI.8 |
| Keputusan untuk Rawat Inap di rumah sakit (Y) | | Keputusan membeli seseorang yang asalnya dipengaruhi oleh lingkungan, kebudayaan, keluarga, dan sebagainya, akan membentuk suatu sikap pada diri individu, kemudian melakukan pembelian. Buchari Alma (2008:57) | | | <i>Hybrid Ordinaly Interval</i> | |
| | Pilihan Produk | | <ul style="list-style-type: none"> Kelengkapan obat yang tersedia di apotik Kelengkapan peralatan laboratorium Kelengkapan peralatan kedokteran | <ul style="list-style-type: none"> Tingkat kelengkapan obat yang tersedia di apotik Tingkat kelengkapan peralatan laboratorium Tingkat kelengkapan peralatan kedokteran | <i>Hybrid Ordinaly Interval</i> | VII.1 VII.2 VII.3 |
| | Pilihan Merek/RST | | <ul style="list-style-type: none"> Sikap dokter terhadap | <ul style="list-style-type: none"> Tingkat sikap dokter dalam | <i>Hybrid Ordinaly</i> | VII.4 |

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item Soal |
|----------|-----------------|-----------------|---|--|-----------------|--|
| | Ciremai Cirebon | | <p>pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan jadwal dokter memeriksa pasien • Keramahan perawat dalam melayani pasien • Keramahan perawat terhadap keluarga pasien • Kesabaran perawat melayani pasien • Kondisi dan peralatan interior dan eksterior ruangan rawat inap • Kenyamanan fasilitas kamar pasien dan ruang tunggu keluarga pasien • Kemudahan prosedur pendaftaran • Penanganan tindakan segera oleh petugas rumah sakit • Kecepatan penempatan di ruang rawat inap • Kecepatan | <p>melayani pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketepatan jadwal dokter dalam memeriksa kesehatan pasien • Tingkat keramahan perawat dalam melayani pasien • Tingkat keramahan perawat terhadap keluarga pasien • Tingkat kesabaran perawat dalam melayani pasien • Tingkat kondisi dan peralatan interior dan eksterior ruangan rawat inap • Tingkat kenyamanan fasilitas kamar pasien dan ruang tunggu keluarga pasien • Tingkat kemudahan prosedur pendaftaran • Tingkat penanganan tindakan segera oleh petugas rumah sakit • Tingkat kecepatan penempatan di ruang rawat inap • Tingkat | <i>Interval</i> | <p>VII.5</p> <p>VII.6</p> <p>VII.7</p> <p>VII.8</p> <p>VII.9</p> <p>VII.10</p> <p>VII.11</p> <p>VII.12</p> <p>VII.13</p> |

untuk data sekunder diperoleh dari berbagai media informasi dan komunikasi.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

| No. | Jenis Data | Sumber Data | Digunakan untuk Tujuan Penelitian | | | | |
|-----|--|-------------------------------------|-----------------------------------|----|----|----|----|
| | | | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 |
| 1. | Jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Tentara Ciremai | Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 2. | Sumber daya manusia rumah sakit umum dan khusus Kota Cirebon | Dinas kesehatan Kota Cirebon | ✓ | | | | |
| 3. | Jumlah tempat tidur rumah sakit umum dan khusus Kota Cirebon | Dinas kesehatan Kota Cirebon | | ✓ | | | |
| 4. | Sumber daya tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon | Pasien rawat inap | | | | | ✓ |
| 5. | Bukti fisik di Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon | Pasien rawat inap | | | | | ✓ |
| 6. | Tanggapan responden mengenai proses pelayanan di Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon | Pasien rawat inap | | | | | ✓ |
| 7. | Keputusan untuk rawat inap di RST. Ciremai Cirebon | Pasien rawat inap | | | | ✓ | ✓ |

Keterangan :

- T1 : Bagaimana sumber daya tenaga kesehatan yang terdiri dari *employee* (karyawan) dan *communication* (komunikasi) pada Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.
- T2 : Bagaimana bukti fisik yang terdiri dari pakaian karyawan, peralatan, dan desain fasilitas, pada Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.
- T3 : Bagaimana proses pelayanan yang terdiri dari rangkaian kegiatan pada Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.
- T4 : Bagaimana keputusan untuk menggunakan rumah sakit yang terdiri dari pilihan produk, pilihan merek/nama Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon dan pilihan penyalur/tempat
- T5 : Pengaruh sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Pengumpulan dan menganalisis suatu data, menentukan populasi merupakan langkah yang penting dalam pelaksanaan penelitian. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek itu, tetapi meliputi

seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki objek atau subjek itu. Menurut Sugiyono (2006:72), menjelaskan bahwa populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan”. Sedangkan menurut pendapat Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (2006:152) yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan di duga. Sedangkan menurut Furqan (2004:144) “Populasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan objek, orang, atau keadaan yang paling tidak memiliki satu karakteristik umum yang sama”.

Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitian yang disebut populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan. Tabel 3.3 menyajikan populasi pasien rawat inap per bulan di RST Ciremai Cirebon.

TABEL 3.3
RATA-RATA JUMLAH PASIEN UMUM RAWAT INAP PER BULAN
RUMAH SAKIT TENTARA CIREMAI CIREBON

| Bulan | Jumlah Pasien |
|--|----------------------|
| Januari | 571 |
| Februari | 476 |
| Maret | 573 |
| April | 568 |
| Rata-rata jumlah pasien per bulan | 2188/4 = 547 |

Sumber : RST Ciremai Cirebon, 2008

Tabel 3.3 di atas memberikan informasi jumlah pasien umum rawat inap Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon rata-rata per bulan sebanyak 547 pasien yang dijadikan populasi penelitian.

3.2.4.2 Sampel

Suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagian saja dari objek populasi yang ditentukan. “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi disebut sampel” (Sugiono, 2006:73).

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:109), yang dimaksud dengan sampel adalah “Sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Sedangkan menurut Asep Hermawan (2004:47), yang dimaksud dengan sampel adalah “suatu bagian (subset) dari populasi”.

Jadi sampel dalam hal ini adalah sebagian pihak keluarga pasien yang menentukan dalam memilih Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon tidak berdasarkan pada rekomendasi dari dokter maupun puskesmas melainkan berdasarkan pada rekomendasi dari keluarganya.

Untuk mengukur sampel, digunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{547}{1 + 547(0,1)^2}$$

$$n = 84,54 \approx 85$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diketahui ukuran sampel sebanyak 85 orang, untuk mendapatkan ukuran sampel tersebut maka peneliti melakukan penarikan sampel pada pihak keluarga pasien rawat inap Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Setelah memperoleh data dari responden yang merupakan populasi penelitian, penulis mengambil sampel berdasarkan teknik *stratified sample*. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:138) teknik ini digunakan apabila populasi terbagi atas tingkatan-tingkatan atau strata.

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (2006:162) teknik *stratified random sampling* adalah populasi yang bersangkutan harus dibagi-bagi dalam bagian-bagian (strata) yang seragam, dan dari setiap lapisan dapat diambil secara acak. Dalam sampel berlapis, peluang untuk terpilih antara satu strata dengan yang lain mungkin sama, mungkin pula berbeda.

Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *stratified sample* karena di rumah sakit terdiri dari beberapa kelas perawatan dan masing-masing kelas perawatan menyediakan fasilitas pelayanan yang berbeda-beda. Kelas VIP Utama/Super VIP, fasilitas yang disediakan adalah satu kamar dengan satu tempat tidur, satu kamar tamu, satu kamar mandi dan fasilitas khusus (air panas, kulkas, AC, TV dan telepon). Kelas Paviliun VIP-A, fasilitas yang disediakan adalah satu kamar dengan satu tempat tidur, dan fasilitas khusus (kulkas, TV dan AC). Kelas VIP-B dengan fasilitas satu kamar dengan satu tempat tidur dan fasilitas khusus (kulkas, TV dan AC). Kelas satu dengan fasilitas satu kamar dengan satu sampai dengan dua tempat tidur, satu kamar mandi dan dua kipas

angin. Kelas II dengan fasilitas satu kamar dengan dua sampai dengan tiga tempat tidur. Kelas III dengan fasilitas satu kamar dengan enam tempat tidur.

Stratified random sampling merupakan peluang untuk terpilih antara satu strata dengan yang lain mungkin sama atau mungkin pula berbeda. Sedangkan dalam menentukan jumlah sampel untuk masing-masing kelas perawatan disajikan pada Tabel 3.4.

TABEL 3.4
JUMLAH SAMPEL UNTUK SETIAP
KELAS PERAWATAN

| No | Kelas Perawatan | Jumlah | Sampel | Jumlah |
|---------------|-----------------|------------|-----------------------------|-----------|
| 1. | Kelas Vip | 81 | $81/547 \times 85 = 12,56$ | 13 |
| 2. | Kelas IA | 22 | $22/547 \times 85 = 3,41$ | 3 |
| 3. | Kelas IB | 168 | $168/547 \times 85 = 26,10$ | 26 |
| 4. | ICU | 33 | $33/547 \times 85 = 5,11$ | 5 |
| 5. | Kelas II | 115 | $115/547 \times 85 = 17,83$ | 18 |
| 6. | Kelas III | 128 | $128/547 \times 85 = 19,89$ | 20 |
| JUMLAH | | 547 | | 85 |

Sumber : Hasil pengolahan data Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon, 2008

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis dan standar dalam pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam metode ilmiah karena data yang dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik :

1. Kuesioner, yaitu merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner berisi pertanyaan dan pertanyaan mengenai karakteristik responden, tanggapan responden tentang sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan serta tanggapan responden mengenai keputusan menggunakan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon khususnya rawat inap.

Kuesioner diberikan kepada keluarga pasien rawat inap yang sedang menjaga pasien pada masing-masing ruang perawatan. Cara penyebaran angket adalah dengan terlebih dahulu menanyakan atas rekomendasi siapa keluarga pasien membawa pasien ke RST Ciremai Cirebon. Apabila atas dasar rekomendasi keluarga maka angket dapat diisi oleh keluarga pasien dan peneliti melakukan wawancara terhadap keluarga pasien tentang pelayanan yang di berikan RST Ciremai Cirebon khususnya sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan.

2. Studi literatur, yaitu merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan serta keputusan menggunakan rumah sakit.

Studi literatur tersebut didapat dari berbagai sumber, yaitu: a) Perpustakaan UPI, Unpad, STMB, b) Skripsi, Tesis, Disertasi, c) Jurnal Ekonomi dan Bisnis, d) Media Cetak (Majalah), e) Media Elektronik (Internet).

3. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik komunikasi langsung dengan pasien rawat inap, keluarga pasien rawat inap dan kepala bagian perawatan. Wawancara dengan bagian perawatan menanyakan tentang pelayanan yang telah diterapkan oleh RST Ciremai Cirebon. Sedangkan wawancara dengan keluarga pasien menanyakan tentang pelayanan yang diterima oleh pasien dan harapan tentang pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon khususnya sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan. Selain itu atas dasar pertimbangan apa saja keluarga pasien memilih RST Ciremai Cirebon sebagai rujukan untuk di rawat inap.

4. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu keluarga dan pasien rawat inap Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon tujuannya adalah untuk mengetahui dan mengamati aplikasi sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan di RST Ciremai Cirebon.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

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

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. Instrumen 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:

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

Di mana:

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelsikan (Suharsimi Arikunto, 2006:245).

X = Skor untuk pertanyaan yang dipilih

Y = Skor total

n = Jumlah responden

Untuk mengadakan interperasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2006:245) dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

**TABEL 3.5
KOEFSIEN KORELASI**

| 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)

Sedangkan pengujian keberartian koefiseien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikasi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db = n-2$$

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai t dibandingkan dengan harga r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.
2. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka soal tersebut valid.
3. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka soal tersebut tidak valid.
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 kasus dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,374.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* komputer SPSS.15.0 menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,374. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel berikut.

Pengukuran validitas terhadap karyawan (dokter dan perawat) di RST Ciremai Cirebon menunjukkan nilai tertinggi sebesar 0,775 yaitu sikap perawat dalam melayani pasien dan yang mendapatkan nilai terendah adalah sikap dokter terhadap pasien sebesar 0,460. Dimensi komunikasi menunjukkan nilai tertinggi sebesar 0,772 yaitu perawat dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien dan nilai terendah adalah dokter dalam menjawab pertanyaan pasien dan keluarga pasien sebesar 0,488. Lebih jelasnya dapat dilihat pada daftar lampiran sumber daya tenaga kesehatan.

Hasil pengujian hipotesis bukti fisik dimensi pakaian karyawan yang mendapatkan nilai terbesar adalah penampilan dan kerapihan pakaian dokter sebesar 0,734 dan yang mendapatkan nilai terkecil adalah penampilan dan kerapihan pakaian perawat sebesar 0,524. Dimensi peralatan nilai tertinggi

sebesar 0,742 adalah peralatan laboratorium dan nilai terkecil sebesar 0,504 yaitu obat yang tersedia di apotik. Dimensi desain fasilitas yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kamar mandi pasien dan kamar perawatan sebesar 0,777 dan nilai terendah adalah fasilitas kamar perawatan pasien sebesar 0,724. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel lampiran bukti fisik.

Proses pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah pembayaran pengobatan dan perawatan diakhir sebesar 0,455 dan nilai tertinggi sebesar 0,642 yaitu jadwal besuk pasien. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel lampiran proses pelayanan.

Hasil pengujian validitas keputusan menggunakan rumah sakit dimensi pilihan produk yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kelengkapan obat yang tersedia di apotik dan kelengkapan peralatan laboratorium yaitu sebesar 0,781 serta nilai terendah adalah kelengkapan peralatan kedokteran sebesar 0,561. Dimensi pilihan merek/RST Ciremai Cirebon dengan nilai tertinggi sebesar 0,771 dan nilai terendah sebesar 0,474. Dimensi pilihan penyalur/tempat nilai tertinggi sebesar 0,714 yaitu kestrategisan lokasi RST Ciremai Cirebon dan nilai terendah adalah kedekatan dengan sarana transportasi sebesar 0,661. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel lampiran keputusan menggunakan rumah sakit.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabelitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:153), yang dimaksud dengan reliabelitas adalah “Menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabelitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu”.

Pengujian reliabelitas instrument dengan rentang skor antara 1-5 menggunakan rumus *Cronbach alfa*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (\text{Husain Umar, 2003:146})$$

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum X^2 \left(\frac{\sum X^2}{n} \right)}{n} \quad (\text{Husain Umar, 2003:147})$$

Keputusan uji reliabelitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 15 for window. Adapun langkah-langkah menggunakan SPSS 15 for window sebagai berikut:

- 1) Memasukkan data variable X dan Y setiap item jawaban responden atas nomor item pada data view.

- 2) Klik *variable view*, lalu isi kolom *name* dengan variable-variabel penelitian (misalnya X, Y) *width*, *decimal*, *label* (isi dengan nama-nama atas variable penelitian), *coloum*, *align*, (*left*, *center*, *right*, *justify*) dan isi juga kolom *measure* (skala: ordinal).
- 3) Kembali ke data *view*, lalu klik *analyze* pada toolbar pilih *Reliability Analyze*
- 4) Pindahkan variabel yang akan diuji atau klik Alpha, OK.
- 5) Akan dihasilkan output, apakah data tersebut valid serta reliabel atau tidak dengan membandingkan data hitung dengan data tabel.

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 3.6 berikut.

TABEL 3.6
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

| No | VARIABEL | r_{hitung} | r_{tabel} | KETERANGAN |
|----|---|--------------|-------------|------------|
| 1. | Sumber Daya Tenaga Kesehatan | 0,906 | 0.374 | Reliabel |
| 2. | Bukti Fisik | 0,901 | 0.374 | Reliabel |
| 3. | Proses Pelayanan | 0,832 | 0.374 | Reliabel |
| 4. | Keputusan Menggunakan RST Ciremai Cirebon | 0,943 | 0.374 | Reliabel |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2008

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. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

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-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:

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

Di mana:

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

4. Menganalisis dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif.

3.2.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa perlu diuji

signifikansinya, Sugiyono (2006:144). Analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas.

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. Sumber daya tenaga kesehatan yang dilakukan oleh RST Ciremai Cirebon yang terdiri dari dimensi karyawan (dokter dan perawat) dan komunikasi.
2. Bukti fisik yang dilakukan RST Ciremai Cirebon yang terdiri dari dimensi pakaian karyawan, peralatan, dan desain fasilitas.
3. Proses pelayanan yang dilakukan RST Ciremai Cirebon yang terdiri dari dimensi rangkaian kegiatan.
4. Keputusan menggunakan RST Ciremai Cirebon yang terdiri pilihan produk, pilihan merek/RST Ciremai Cirebon, dan pilihan penyalur/tempat RST Ciremai Cirebon.

3.2.7.2 Analisis Verifikatif atau Pengujian Hipotesis menggunakan *Path Analysis*

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menguji nilai hipotesis suatu variabel. Melalui analisis ini dapat diketahui pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui:

- a) Pengaruh sumber daya tenaga kesehatan terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.
- b) Pengaruh bukti fisik terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.
- c) Pengaruh proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.

- d) Pengaruh sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.

Proses untuk menguji hipotesis di mana 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 pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap Y baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk memenuhi persyaratan digunakannya metode analisis jalur, maka sekurang-kurangnya data yang diperoleh adalah data interval.

1. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data gabungan skala interval-ordinal (*hybrid ordinally-interval scale*) yaitu merupakan suatu skala yang secara artifisial ditransformasikan ke dalam skala interval oleh peneliti. Salah satu persyaratan dalam menggunakan *hybrid ordinally-interval scale* adalah peringkat jawaban diberikan skor antara 1 sampai dengan 5. Setiap variabel yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan ke dalam lima alternatif jawaban, di mana setiap *option* terdiri dari lima kriteria skor sebagai berikut:

TABEL 3.7
SKOR ALTERNATIF JAWABAN PERTANYAAN
POSITIF DAN NEGATIF

| Alternatif Jawaban | Sangat Tinggi | Tinggi | Agak Tidak Tinggi | Tidak Tinggi | Sangat Tidak Tinggi |
|--------------------|---------------|--------|-------------------|--------------|---------------------|
| Positif | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Negatif | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Skala *ordinally-interval scale* tersebut selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independennya dengan variabel dependen dari semua sampel penelitian. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 15.0, menurut Kusnendi (2005:26):

- a) Transformasikan data mentah menjadi data dalam skor Z. Untuk itu pilih menu *Analyze*. Pilih *Descriptive statistik*. Klik *Descriptive*. Blok semua variabel, klik >.Klik Ok. Klik save untuk menyimpan data.
- b) Untuk memperoleh semua nilai PA, prosedurnya adalah dari menu utama *Analyze*, pilih *Regression*, klik *Linier*. Pengisian kotak *Dependent*, klik variabel endogen, yaitu Zscore (Y) (zy) dan klik >. Pengisian kotak *Independent*, blok semua variabel eksogen dan klik >. *Method*, pilih *Backward*. Kemudian dari kotak *Statistik*, klik *Descriptive*.

Penelitian ini penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

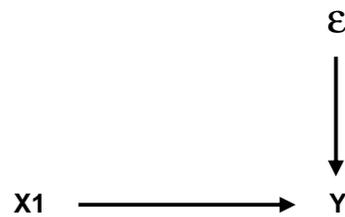
1. Sumber daya tenaga kesehatan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.
2. Bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.
3. Proses pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.
4. Sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan rumah sakit baik secara parsial maupun simultan.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggambar struktur hipotesis di bawah ini.

Hipotesis I :

Sumber daya tenaga kesehatan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.

Hipotesis I digambarkan dalam sebuah struktur seperti pada Gambar 3.1.



GAMBAR 3.1
STRUKTUR HUBUNGAN ANTARA X1 dan Y

Keterangan :

- X1 : Sumber Daya Tenaga Kesehatan
 Y : Keputusan Menggunakan Rumah Sakit
 ε : Residu
 —→ : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan menggunakan rumah sakit dipengaruhi oleh sumber daya tenaga kesehatan.

Struktur hubungan antara sumber daya tenaga kesehatan dan keputusan menggunakan rumah sakit diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis I yaitu terdapat pengaruh positif.

Hipotesis II :

Bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan menggunakan rumah sakit

Hipotesis II digambarkan dalam sebuah struktur seperti pada Gambar 3.2.



GAMBAR 3.2
STRUKTUR HUBUNGAN ANTARA X2 dan Y

Keterangan :

- X2 : Bukti Fisik
 Y : Keputusan Menggunakan Rumah Sakit
 ε : Residu
 —→ : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan menggunakan rumah sakit dipengaruhi oleh bukti fisik.

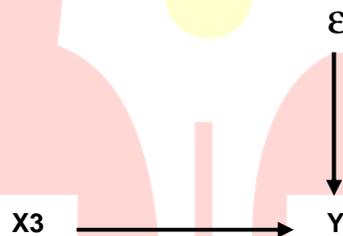
Struktur hubungan antara bukti fisik dan keputusan menggunakan rumah sakit diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis II yaitu terdapat pengaruh positif.

Hipotesis III :

Proses Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan rumah sakit

Hipotesis III digambarkan dalam sebuah struktur seperti pada Gambar

3.3.



GAMBAR 3.3
STRUKTUR HUBUNGAN ANTARA X3 dan Y

Keterangan :

- X3 : Proses Pelayanan
- Y : Keputusan Menggunakan Rumah Sakit
- ϵ : Residu
- : Hubungan Kausalitas

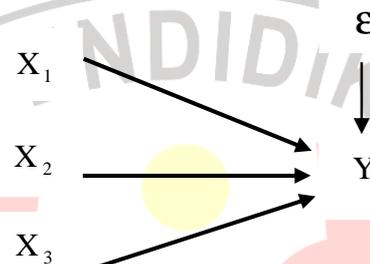
Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan menggunakan rumah sakit dipengaruhi oleh proses pelayanan.

Struktur hubungan antara proses pelayanan dan keputusan menggunakan rumah sakit diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis III yaitu terdapat pengaruh positif.

Hipotesis IV :

Sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.

Hipotesis IV digambarkan dalam sebuah struktur seperti terlihat pada Gambar 3.4.



GAMBAR 3.4
STRUKTUR KAUSAL ANTARA X1, X2, X3 dan Y

Keterangan :

X_1 : Sumber Daya Tenaga Kesehatan

X_2 : Bukti Fisik

X_3 : Proses Pelayanan

Y : Keputusan Menggunakan Rumah Sakit

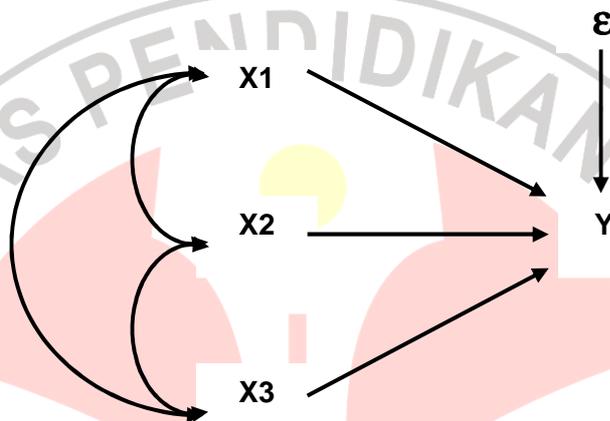
ϵ : Residu

→ : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan menggunakan rumah sakit dipengaruhi oleh sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan.

Struktur hubungan sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan dan keputusan menggunakan rumah sakit melalui analisis jalur dengan hipotesis IV yaitu terdapat pengaruh positif dan simultan antara hubungan sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan rumah sakit.

Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan dan keputusan menggunakan rumah sakit yaitu variabel residu dan dilambangkan dengan ε namun pada penelitian ini yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel *dependent*, penjelasannya dapat dilihat pada Gambar 3.5.



GAMBAR 3.5
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS IV

- a. Menghitung matriks invers korelasi

$$\mathbf{R}_1 = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ 1 & r_{X_1X_2} & r_{X_3X_1} \\ & 1 & r_{X_3X_2} \\ & & 1 \end{pmatrix}$$

- b. Menghitung Matrik korelasi antar variabel

$$\mathbf{R}_1^{-1} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} \\ & & C_{3.3} \end{pmatrix}$$

c. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus:

$$\begin{pmatrix} \text{PYX}_1 \\ \text{PYX}_2 \\ \text{PYX}_3 \end{pmatrix} \begin{pmatrix} \text{X}_1 & \text{X}_2 & \text{X}_3 \\ \text{C}_{1.1} & \text{C}_{1.2} & \text{C}_{1.3} \\ & \text{C}_{2.2} & \text{C}_{2.3} \\ & & \text{C}_{3.3} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{\text{YX}1} \\ r_{\text{YX}2} \\ r_{\text{YX}3} \end{pmatrix}$$

d. Hitung $R^2Y (X_1, X_2, X_3)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2, X_3 terhadap Y dengan rumus:

$$R^2Y (X_1, \dots, X_3) = [P_{\text{YX}1} \quad \dots \quad P_{\text{YX}3}] \begin{bmatrix} r_{\text{YX}1} \\ \dots \\ r_{\text{YX}3} \end{bmatrix}$$

e. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel

Pengaruh (X_1) terhadap Y :

| | |
|---|--|
| Pengaruh langsung | = $\text{PYX}_1 \cdot \text{PYX}_1$ |
| Pengaruh tidak langsung melalui (X_2) | = $\text{PYX}_1 \cdot r_{\text{X}_1\text{X}_2} \cdot \text{PYX}_2$ |
| Pengaruh tidak langsung melalui (X_3) | = $\text{PYX}_1 \cdot r_{\text{X}_1\text{X}_3} \cdot \text{PYX}_3$ |
| Pengaruh total (X_1) terhadap Y | = + |

Pengaruh (X_2) terhadap (Y)

| | |
|---|--|
| Pengaruh langsung | = $\text{PYX}_2 \cdot \text{PYX}_2$ |
| Pengaruh tidak langsung melalui (X_1) | = $\text{PYX}_2 \cdot r_{\text{X}_2\text{X}_1} \cdot \text{PYX}_1$ |
| Pengaruh tidak langsung melalui (X_3) | = $\text{PYX}_2 \cdot r_{\text{X}_2\text{X}_3} \cdot \text{PYX}_3$ |
| Pengaruh total (X_2) terhadap Y | = + |

Pengaruh (X_3) terhadap (Y)

| | |
|---|--|
| Pengaruh langsung | $= P_{YX_3} \cdot P_{YX_3}$ |
| Pengaruh tidak langsung melalui (X_1) | $= P_{YX_3} \cdot r_{X_3X_1} \cdot P_{YX_1}$ |
| Pengaruh tidak langsung melalui (X_2) | $= P_{YX_3} \cdot r_{X_3X_2} \cdot P_{YX_2}$ |
| Pengaruh total ($X_{2,3}$) terhadap Y | $= \dots\dots\dots +$ |

- h. Menghitung pengaruh variabel lain (ε) dengan rumus sebagai berikut:

$$P_{Y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X1.1, X1.2, \dots, X1.3)}}$$

Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan Hipotesis operasional:

$$H_0: P_{YX1} = P_{YX2} = P_{YX3} = 0$$

H_1 : sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YX_i} \neq 0$, $i = 1, 2, 3$,

Statistik uji yang digunakan adalah:

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

Hasil Fhitung 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:

$$t = \frac{P_{YX_i} - P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{Y(X1.1, X1.2, \dots, X1.3)}) (C_{ii} + C_{ij} + C_{ji})}{(n-k-1)}}$$

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

3.7.2.3 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk menguji keberartian koefisien korelasi antar variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student (*t student*). Rumus dari distribusi student adalah:

$$t = \frac{rs \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}} \quad (\text{Sudjana, 2001:62})$$

Keterangan :

t = Distribusi student

r = Koefisien korelasi *product moment*

n = Banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) 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:

$H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan dengan keputusan menggunakan rumah sakit.

$H_i : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara antara sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan dengan keputusan menggunakan rumah sakit.