BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:29) mengemukakan bahwa :"Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. bisa juga ditambahkan hal – hal lain jika dianggap perlu".

Objek dalam penelitian ini adalah disiplin kerja (X) terhadap kinerja pelayanan kesehatan (Y) dan implikasinya pada kepuasan pasien (Z).

3.2 Metode Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. karena penulis ingin menggambarkan serta mengetahui peran antar variabel yang berpengaruh dan menghasilkan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2014:238)" statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi."

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008 : 45) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:29) menyatakanbahwa:

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan."

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan danperancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:30) bahwa :

"Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mencari dan menetapkan fenomena yang ada di Puskesmas Sekeloa Bandung dan selanjutnya menetapkan judul penelitian. (1.1 : hal 1)

2. Mengidentifikasi permasalahan. (1.2 : hal 9)

3. Merumuskan masalah penelitian termasuk memberi spesifikasi dari tujuan dan hipotesis untuk di uji, masalah yang diteliti pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayana dan implikasinya pada kepuasan pasien. (1.2.2 : hal 9)

4. Menetapkan tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Puskesmas Sekeloa Bandung. (1.3.2 : hal 10)

5. Menetapkan hipotesis penelitian sesuai dengan fenomena.(2.3 : hal 35)

6. Memilih serta memberi definisi terhadap setiap pengeluaran variabel. pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengukuran skala ordinal karena data yang diambil berupa tingkatan. (Tabel 3.2.2 :hal 38)

7. Menetapkan data mengenai disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan Kesehatan dan implikasinya pada kepuasan pasien.(3.2.3 : hal 41)

8. Melakukan analisis mengenai informasi tentang disiplin kerja dalam kinerja pelayanan kesehatandan Implikasinya pada kepuasan pasien. (4.3 : hal 67)

9. Menyimpulkan penelitian, sehingga akan diperoleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian. (hal 110)

Berdasarkan penjelasan, maka dapat di gambarkan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1

Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	Desain Penelitian			
	Jenis Penelitian	Metode yang digunakan	Unit Analisis	Time Horizon
T-1	Descriptive	Descriptive dan survey	Pasien	Cross Sectional
T-2	Descriptive	Descriptive dan Survey	Pasien	Cross Sectional
T-3	Descriptive	Descriptive dan Survey	Pasien	Cross Sectional
T-4, 5, 6	Descriptive	Sescriptive dan Survey	Pasien	Cross Sectional

Desain penelitian ini menggunakan paradigma hubungan satu variabel bebas berhubungan ke variabel bebas lalu berhubungan satu variabel terikat.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pegukuran variabel-variebel penelitian.

1. Variabel Bebas

   Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi timbulnya atau berubahnya variabel dependen (Variabel terikat). Adapun yang menjadi variabel bebas

(X) dalam penelitian ini adalah disiplin kerja dan variabel bebas (Y) kinerja pelayanan kesehatan.

2. Vaiabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat (Z) adalah kepuasan pasien .

Sesuai dengan judul penelitian Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber Data
Disiplin Kerja (X)	"Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan	Frekuensi kehadiran	• Kehadiran	Ordinal	Pasien Puskesmas Sekeloa
		Ketaatan pada standar kerja	• Bekerja sesuai jam kerja	Ordinal	
		Ketaatan pada peraturan	• Ketaatan pada peraturan	Ordinal	

	norma-norma sosial yang berlaku. **Veithzal Rivai (2004:444)**				
		Etika Kerja	• Perilaku dalam bekerja	Ordinal	
Kinerja pelayanan kesehatan (Y)	"Kinerja merupakan Suatu konstruk (construk) yang bersifat dimensional. pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja." **Mahmudi (2013:6)**	Tingkat Pemanfaatan	•Fasilitas	Ordinal	Pasien Puskesmas Sekeloa
		Kualitas dan Standar Pelayanan	• Kecepatan Pelayanan	Ordinal	
		Cakupan Pelayanan	• Target Pelayanan	Ordinal	
		produktivitas	• Tenaga kerja	Ordinal	
Kepuasan Pelanggan (Z)	kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. **Kotler (2000:42)**	Kehandalan	• Ketepatan	Ordinal	Pasien Puskesmas Sekeloa
		Daya Tanggap	• Memahami Pelanggan	Ordinal	
		Jaminan	• Kebersihan • Keamanan	Ordinal	
		Empaty	• Perhatian	Ordinal	

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis pada penelitian mengenai disiplin kerja dalam kinerja pelayanan kesehatan Implikasinya pada kepuasan pasien adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Menurut Etta Mamang Sangadji (2010:44) data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

   Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data – data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti.Setelah data – data terkumpul, data tersebut akan diolah sehingga akan menjadi sebuah informasi bagi peneliti tentang keadaan objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari survey (obsevasi), hasil wawancara, dan pengambilan data langsung.

2. Data Sekunder

   Menurut Etta Mamang Sangadji (2010:44) Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatatat oleh pihak lain).

   Menggunakan data sekunder karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain, yaitu informasi mengenai data – data terkait dengan disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan dan implikasinya pada kepuasan pasien.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Sebelum menentukan penentuan data yang akan dijadikan sampel, terlebih dahulu dikemukakan tentang populasi dan sampel.

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:215) mengemukakan "Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sekeloa Bandung. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3
Jumlah pasien dalam 1 tahun 2013

No	Kategori	Jumlah Pasien
1	Jumlah kunjungan baru rawat jalan pengobatan umum	3399
2	Jumlah Kunjungan lama rawat jalan pengobatan umum	8455
Jumlah		11854

Sumber : data Puskesmas Sekeloa :2013

2. Sampel

Menurut Etta Mamang Sangadji (2010:186) Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penulis mengambil sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan :

$$n = \frac{11854}{1+11854\,(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{11854}{119.54}$$

n = 99.16345993

n = 100

Jika penelitian menggunakan metode deskriptif, maka minimal tingkat kesalahan dalam penentuan anggota sampel yang harus diambil adalah 10% dari jumlah populasi yang diketahui. Peneliti menentukan tingkat kesalahan sebesar 10% Untuk menghindari dari pada kerusakan angket dan jumlah tidak kembalinya angket, maka jumlah 99 dibulatkan menjadi 100. Sehingga jumlah sampel yang diambil 100 Pasien.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (Field Research). yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari Puskesmas Sekeloa Bandung).

Data Primer ini di dapat melalui teknik-teknik sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (Field Research)

Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung diperusahaan yang menjadi objek penelitian. Data yang diperoleh merupakan data primer yang diperoleh dengan cara:

a. Observasi (Pengamatan Langsung)

yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan memperoleh data. kegiatan observasi yang dilakukan dengan mengamati Puskesmas sekeloa Bandung yang berhubungan dengan variabel penelitian. sehingga mendapatkan hasil observasi yang dijadikan pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan

b. Wawancara atau interview

yaitu teknik pengumpulan informasi dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian. dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data dan informasi. informasi itu berupa yang berkaitan dengan disiplin kerja, terhadap kinerja pelayanan kesehatan implikasinya pada kepuasan pasien.

c. Kuesioner

yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan- pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan. kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian ini. hasil kuesioner ini berupa data-data mengenai disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan Implikasinya pada kepuasan pasien.Teknik pengolahan data hasil kuesioner digunakan likert dimana alternatif jawaban nilai 5 sampai dengan 1.karena data ini bersifat ordinal maka selanjutnya nilai – nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk setiap

responden.Adapun kriteria pembobotan nilai untuk alternatif jawaban dapat dilihat padatabel dibawah ini :

Tabel 3.4
Skala Likert

Jawaban	Bobot Nilai
a. Sangat Baik (SB)	5
b. Baik (S)	4
c. Sedang (S)	3
d. Buruk (B)	2
e. BurukSekali (BS)	1

d. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelah catatan/laporan dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3.2.4.1 Uji Validitas

Menurut Syopian Siregar (2012:162) Uji Validitas yaitu menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur *(Valid measure if it sccesfully measure the phenomenon).*

Pengujian Validitas dilakukan adalah menghitung dengan menggunakan teknik korelasi masing- masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi product moment adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2 | n(\sum x^2) - (\sum y)^2]}}$$

keterangan :

r = koefisien korelasi product moment

n = Jumlah responden

x = Skor Variabel (jawaban responden)

y = Skor total variabel untuk responden n

Suatu instrumen dikatakan valid, bila:

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Sugiyono,1999)
2. Jika Koefisien korelasi *product moment*> r-tabel ($\alpha; n - 2$), n = jumlah sampel.
3. Nilai Sig. $\leq \alpha$

Tabel 3.5
Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,39 – 0,199	Rendah
0,00-0,199	Sangat rendah

Sumber: Riduwan (2005:136)

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan korelasi *product moment* (indeks validitas) diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X)

Varibel	Butir Pertanyaan	Validitas		
		Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
X	Item Pernyataan 1	0,221	0,165	Valid
	Item Pernyataan 2	0,654	0,165	Valid
	Item Pernyataan 3	0,679	0,165	Valid
	Item Pernyataan 4	0,717	0,165	Valid
	Item Pernyataan 5	0,786	0,165	Valid
	Item Pernyataan 6	0,721	0,165	Valid
	Item Pernyataan 7	0,697	0,165	Valid
	Item Pernyataan 8	0,709	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y)

Varibel	Butir Pertanyaan	Validitas		
		Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Y	Item Pernyataan 1	0,710	0,165	Valid
	Item Pernyataan 2	0,692	0,165	Valid
	Item Pernyataan 3	0,562	0,165	Valid
	Item Pernyataan 4	0,715	0,165	Valid
	Item Pernyataan 5	0,674	0,165	Valid
	Item Pernyataan 6	0,631	0,165	Valid
	Item Pernyataan 7	0,562	0,165	Valid
	Item Pernyataan 8	0,698	0,165	Valid
	Item Pernyataan 9	0,746	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Tabel 3.8
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Z)

Varibel	Butir Pertanyaan	Validitas		
		Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Z	Item Pernyataan 1	0,563	0,165	Valid
	Item Pernyataan 2	0,562	0,165	Valid
	Item Pernyataan 3	0,538	0,165	Valid
	Item Pernyataan 4	0,613	0,165	Valid
	Item Pernyataan 5	0,622	0,165	Valid
	Item Pernyataan 6	0,591	0,165	Valid
	Item Pernyataan 7	0,647	0,165	Valid
	Item Pernyataan 8	0,640	0,165	Valid
	Item Pernyataan 9	0,725	0,165	Valid
	Item Pernyataan 10	0,606	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa seluruh item pernyataan hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan item pernyataan dikatakan valid karena memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0.165, hal ini berarti bahwa keseluruhan item pernyataan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu analisis Path.

3.2.4.2 Uji Reabilitas

Menurut Syofian Siregar (2012:173) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Teknik Alpa Cronbach* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. bila jawaban yang diberikan

respoden berbentuk skala seperti 1-3 , dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterperetasikan penilaian sikap.

Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, yaitu:

a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_{i-} \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

c. Menentukan relibilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

dimana:

n = Jumlah sampel

x = Nilai skor yang dipilih

σ_t^2 = Varians Total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koesfisien reliabilitas instrumen

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan penggunaan teknik ini, bila koefisien reabilitas (r_{11}) > 0,7.

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *Teknik Alpa Cronbach* diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut

Tabel 3.9
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	r kritis	Kesimpulan
Disiplin Kerja (X)	0,787	0,70	Reliabel
Kinerja Pelayanan (Y)	0,842	0,70	Reliabel
Kepuasan Pasien (Z)	0,811	0,70	Reliabel

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner masing-masing variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0,7 hasil ini menunjukkan bahwa butir kuesioner pada masing-masing variabel andal untuk mengukur variabelnya masing-masing.

3.2.4.3 Uji MSI

Method of successive interval (MSI)

Data yang didapat dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval

melalui "*Method of successive interval"* (hays, 1969:39) dalam Umi Narimawati (2011:47). Dengan rumusan sebagai berikut :

1. Mengelola data ordinal menjadi interval dengan interval berurutan untuk variable bebas terikat.

   Adapun langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut :

   a) Ambil data ordinal hasil kuesioner

   b) Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.

   c) Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulatif. Untuk data > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.

   d) Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukan Z pada rumus distribusi normal

   e) Menghitung nilai skala dengan rumus *Method of successive interval.*

$$\textit{Means of Interval} = \frac{\text{Density of tower limits density of Upper Limits}}{\text{Area Under Upper Limits Area Under Lower Limit}}$$

Dimana :

Mean of Interval : Rata-rata interval

Density at lower limit : Kepadatan batas bawah

Density at Upper Limit : Kepadatan batas atas

Area Under Upper Limit : daerah di bawah batas atas

Area Under Lower Limit : daerah di bawah batas bawah

f) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus:

Nilai transformasi = Nilai skala + [Nilai Skala minimum] + 1.

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

1. Analisis Deskriptif atau Kualitatif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan dan implikasinya pada kepuasan pasien.

Langkah – langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasi dalam lima alternatif jawaban yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua jawaban responden.
c. Dihitung skor setiap variabel / subvariabel = rata – rata dari total skor.
d. Unutuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakam statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik

e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing – masing variabel penelitian ini,digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} \text{ x } 100\%$$

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atau kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.Menurut Umi Narimawati (2007:85), selanjutnya hasil perhitunganperbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 3.10 sebagai berikut :

Tabel 3.10
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Bagus
2	36.01% - 52.00%	Kurang Bagus
3	52.01% - 68.00%	Cukup Bagus
4	68.01% - 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Bagus

(Sumber : Umi Narimawati, 2007:85)

2. Analisis Verifikatif (Kuantitatif)

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan. jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan skala likert dengan langkah – langkah : yaitu, memberikan nilai pembobotan 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif.

Keseluruhan nilai skor di dapat lalu dianalisis dengan cara:

a. Mengolah setiap jawaban dan pertanyaan dari kuesioner yang disebarkan untuk dihitung frekuensi dan persentasenya.
b. Nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk Variabel Disiplin Kerja (X) Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) Kepuasan Pasien (Z)
c. Menentukan skala atau bobot dari masing – masing alternativ jawaban seperti diuraikan diatas. Oleh karena itu data yang didapat dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Methode of Successive Interval*" (hays, 1969:39). Dengan rumus sebagai berikut :
    1. Mengolah data ordinal menjadi interval dengan interval berurutan untuk variabel bebas terikat. Adapun langkah – langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut :
        a. Ambil data ordinal hasil kuesioner
        b. Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya
        c. Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif. Untuk data > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.
        d. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.
        e. Menghitung nilai skala dengan rumus Method of Succesive Interval.

$$Means\ of\ Interval = \frac{Destiny\ \ at\ Lower\ \ Limit - Destiny\ \ at\ Upper\ \ Limit}{Area\ at\ Below\ \ Destuny\ \ Upper\ \ Limit - Area\ at\ Below\ \ Lower\ \ Limit}$$

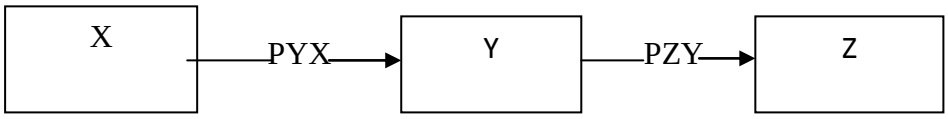
Sumber: Umi Narimawati (2010:47)

Keterangan:
Density at Lower Limit =kepadatan batas bawah
Density at Upper Limit = kepadatan batas atas
Area Below Upper Limit = daerah dibawah batas atas
Area Below Upper Limit = daerah dibawah batas bawah

Selanjutnya analisis yang digunakan dalam metode penelitian ini verifikatif adalah:

1. Analisis Jalur (Path Analisis)

Dalam penelitian ini selain menggunakan metode deskriptif juga menggunakan metode verifikatif. Oleh karena itu, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik, yaitu Analisis Jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Model analisis jalur, adalah sebagai berikut:



Keterangan :

Z = Kepuasan Pasien

Y = Kinerja Pelayanan Kesehatan

X = Disiplin Kerja

PYX = Koefisien jalur Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan.

PZY = Koefisien jalur Kinerja Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

2. Analisis Korelasi

Koefisien korelasi merupakan dasar perhitungan dalam analisis jalur, oleh karenanya sebelum menghitung koefisien jalur terlebih dahulu dihitung koefisien korelasi antara ketiga variable yang diteliti.

Pengujian menggunakan pendekatan koefisien korelasi Pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2\}}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi

X1 = Disiplin Kerja , Kinerja Pelayanan Kesehatan

X2 = Kepuasan Pasien.

Ketentuan untuk melihat tingkat keeratan korelasi digunakan acuam pada Tabel 3.11 dibawah ini.

Tabel 3.11
Tingkat Keeratan Korelasi

0 – 0,20	Sangat rendah (hampir tidak ada hubungan
0,21 – 0,40	Korelasi yang lemah
0,41 – 0,60	Korelasi sedang
0,61 – 0,80	Cukup tinggi
0,81 - 1	Korelasi tinggi

Sumber: Syahri Alhusin (2003: 157)

3. Analisis Determinasi

Persentase peranan semua variabel bebas atas nilai variabel bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan *Microsoft/SPSS* atau secara manual didapat dari R2 = SS reg/Sstot

$$Kd = r2 \times 100\%$$

Dimana :

d = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakkan sebelumnya, dalam penelitian ini yang akan diuji Pengaruh Disiplin Kerja (X) terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien (Z).dengan menggunakan uji statistik yaitu menggunakan perhitungan analisis jalur dan korelasi. Berkaitan dengan data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data populasi.

Jadi koefisien jalur yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol. Pada pengujian ini apabila nilai koefisien jalur variabel yang sedang diuji tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila koefisien jalur variabel yang sedang diuji sama dengan nol maka Ho diterima. Pada pengujian nilai koefisien jalur variabel independen tidak sama dengan nol, maka Ho

ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka Ho diterima. Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut:

1. Menetapkan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, maka peneliti menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya, yaitu hipotesis nol (H_0) yang diformulasikan untuk ditolak, dan hipotesis alternative (H_a) yaitu hipotesis yang diformulasikan untuk diterima dengan perumusan sebagai berikut:

a. H_0: Pyx = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

   H_a : Pyx ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan.

   H_0: Pzy = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh kinerja pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

   H_a : Pyx ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh kinerja pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

   H_0: Pzε = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan.

   H_0: Pzε ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan.

2. Kriteria pengujian

Jika terdapat nilai koefisien jalur variabel independen tidak sama dengan nol, maka H_0 ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka H_0 diterima.

3. Penarikan Kesimpulan

Jika adanya Penolakan, maka independen tidak sama dengan nol, maka apabila adanya penerimaan maka semua koefisien jalur sama dengan 0.