

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri kesehatan semakin menunjukkan kemajuan yang pesat. Hal ini dikarenakan semakin majunya teknologi dalam bidang kesehatan, kualitas sumber daya manusia yang semakin baik dan kebutuhan manusia itu sendiri akan hadirnya jasa kesehatan. Kemajuan teknologi yang dibarengi dengan kualitas sumber daya manusia bisa dikatakan sebagai faktor utama mengapa industri kesehatan semakin tumbuh pesat. Hal ini ditandai dengan banyak ditemukannya hasil karya ilmiah oleh para ilmuwan dan peneliti dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan termasuk rumah sakit.

Menurut undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut undang-undang tersebut rumah sakit juga memiliki tugas dan fungsinya. UU No 44 th 2009 pasal 4 mengatakan rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan pasal 5 yang mengatakan untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, rumah sakit mempunyai fungsi:

- a. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;

- b. pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
- d. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Sedangkan menurut WHO (World Health Organization) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (WHO: 1957). Hal tersebut dapat menjadi peluang bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan unggul bagi masyarakat. Begitu juga dengan faktor kebutuhan manusia dengan jasa kesehatan. Kebutuhan akan jasa kesehatan tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Tingginya tingkat stres dan pola hidup yang kurang baik karena faktor kemajuan zaman menjadi pemicu tingginya kebutuhan jasa pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit dan termasuk juga hal-hal yang mempengaruhi perilaku konsumen.

Sebagai salah satu rumah sakit terbesar dan tertua di Indonesia, RS Pusat Pertamina (RSPP) dapat dikatakan sebagai rumah sakit yang menjadi rujukan utama bagi mereka yang mengharapkan pelayanan kesehatan yang paripurna. Arti

dari paripurna sendiri menurut Direktur Utama PT. Pertamina Bina Medika (PERTAMEDIKA) yakni Dr. Danny Amrul Ichdan, SE, MSc dalam sambutannya di website resmi PERTAMEDIKA adalah layanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi pekerja, keluarga dan pensiunan Pertamina, perusahaan perminyakan, swasta, BUMN dan masyarakat umum. (sumber: [http://www.pertamedika-ihc.co.id/profile\\_pbm.aspx](http://www.pertamedika-ihc.co.id/profile_pbm.aspx))

Namun RS Pusat Pertamina sendiri ternyata belum cukup maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Ada beberapa keluhan masalah yang penyelesaiannya belum maksimal, hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap RS Pusat Pertamina. Menurut data dari RS Pusat Pertamina adapun keluhan serta permasalahan yang sering dikeluhkan pasien pada tahun 2017 yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Laporan keluhan pasien dan pengunjung RSPP**

NO	Tanggal	Keluhan	Pelapor
1	4 Desember 2017	Toilet Poli Umum kotor	—
2	7 Desember 2017	Makanan di ruang 405 asin, pasien darah tinggi (tidak sesuai diet)	Keluarga pasien 405
3	12 Desember 2017	Toilet umum di lantai 2 tidak ada tissue	—
4	13 Desember 2017	AC mati di ruang 316	Keluarga pasien 316
5	16 Desember 2017	Plafon bocor di ruang 427	Keluarga pasien 427
6	19 Desember 2017	Renovasi gedung parkir berisik	Keluarga pasien 508
7	26 Desember 2017	Dokter poli anak terlambat datang 1 jam	Orang tua pasien
8	29 Desember 2017	Pengambilan resep di apotek cenderung lama akibat tenaga kerja banyak yang cuti	—

(sumber: Supervisi Rumah Sakit Pusat Pertamina)

Pemerintah sendiri telah mengatur dalam peraturan UU no 44 th 2009 pasal 32 tentang hak-hak yang pasien dapatkan.

UU no 44 th 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 32 (a-f) antara lain:

- a. memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b. memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- c. memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d. memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e. memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f. mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan masyarakat yang seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang menjadi elemen penting dari rumah sakit karena citra akan terbentuk melalui kualitas pelayanan. Citra sendiri merupakan salah satu elemen yang harus dijaga oleh suatu perusahaan agar publiknya tetap percaya dan tetap setia menggunakan jasa RS Pusat Pertamina. Maka dari itu keluhan-keluhan ini tentunya akan berpengaruh kepada opini publik akan citra RS Pusat Pertamina Jakarta

Dalam kegiatannya, *costumer relations* merupakan bagian penting dalam fungsi *public relations* di suatu perusahaan karena ini dapat menciptakan, menjaga, memelihara dan meningkatkan citra suatu perusahaan. Dimana sebagai *public relations officer* tentunya hal ini menjadi suatu hal penting yang perlu

didalami karena berkaitan langsung dengan reputasi perusahaan itu sendiri di mata masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka dapat berpengaruh kepada citra yang baik pula, akan tetapi sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan buruk maka citra buruk pun akan tertanam di benak masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumah sakit merupakan sebuah instansi yang bergerak pada pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara komersial. Di dalamnya terdapat tenaga medis (dokter umum maupun spesialis), paramedis (bidan, perawat, teknisi ambulan) dan tenaga non medis (staff atau karyawan managerial) mereka saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Hal ini dapat menilai suatu Rumah Sakit memiliki kualitas yang baik diukur dari bagaimana pelayanan SDM dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan data di atas masih ada keluhan permasalahan dari pasien yang menyatakan ketidakpuasaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, keluhan tersebut belum dapat diselesaikan dengan maksimal oleh RS Pusat Pertamina. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan melakukan penelitian tentang bagaimanakah persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat akademik**

Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat memberi sumbangan penelitian dan alternatif penelitian mengenai strategi meningkatkan citra suatu instansi sebagai salah satu fungsi *public relations*.

### **2. Manfaat praktis**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan RS Pusat Pertamina sebagai objek penelitian, setelah mengetahui bagaimana persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan RS Pusat Pertamina nantinya dapat mengimplementasikan cara untuk meningkatkan citra instansi melalui strategi *public relations*

## **1.5 Kerangka Teori**

Persepsi publik memiliki kaitan yang erat dengan tugas seorang *Public Relations*. Dengan adanya persepsi publik suatu instansi atau perusahaan akan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dalam sebuah instansi rumah sakit, pelayanan yang memuaskan akan membuat pasien yang ada di dalamnya merasa nyaman dan merekomendasikan kepada orang lain. Menurut Rumanti (2004:113) persepsi adalah kenyataan bagi seseorang, bagaimana seseorang memandang pesan atau simbol yang disampaikan. Persepsi merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam individu, maka persepsi muncul karena perasaan

dan kemampuan berfikir. Setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai suatu hal maka dari itu seseorang akan memiliki sudut pandang masing-masing untuk menilai suatu hal.

Menurut Kasali (2003:23) bahwa ketika seseorang bertemu dengan orang lain yang baru kali ini dikenalnya biasanya orang segera mempunyai opini. Opini ini muncul karena orang tersebut mempunyai persepsi. Akar dari opini tak lain adalah persepsi. Persepsi ditentukan oleh faktor-faktor seperti:

1. Latar belakang budaya
2. Pengalaman masa lalu
3. Nilai-nilai yang dianut
4. Berita-berita yang berkembang

Faktor-faktor tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap persepsi seseorang. Apabila seseorang berhadapan dengan suatu hal tertentu, orang akan cenderung mencocokkan dengan hal yang mereka sudah tahu sebelumnya. Seperti halnya fenomena ‘gunung es’, citra perusahaan di mata publik dapat terlihat dari pendapat atau pola pikir komunal pada saat mempersepsikan realitas yang terjadi. Dengan begitu, satu hal yang perlu dipahami sehubungan dengan terbentuknya sebuah citra perusahaan adalah adanya persepsi terhadap realitas. Persepsi sebagai sebuah proses dimana seseorang melakukan seleksi, mengorganisasi dan menginterpretasi informasi-informasi yang masuk ke dalam pikirannya menjadi sebuah gambar besar yang memiliki arti. Persepsi itulah yang akan membentuk sebuah citra suatu instansi atau perusahaan (Kotler dalam Wasesa, 2005:13). Terdapat 3 proses seleksi ketika seseorang mempersepsikan sesuatu yaitu:

1. *Selective attention*, dimana seseorang akan mempersepsikan sesuatu berdasarkan perhatiannya
2. *Selective distortion*, kecenderungan seseorang untuk memilah-milah informasi berdasarkan kepentingan pribadinya dan menerjemahkan informasi berdasarkan pola pikir sebelumnya yang berkaitan dengan informasi tersebut.
3. *Selective retention*, dimana seseorang akan mudah mengingat informasi yang dilakukan secara berulang-ulang. (Kotler dalam Wasesa, 2005:14-15)

Dari teori diatas dapat dikatakan bahwa masyarakat dapat menilai secara langsung pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan menyatakan baik atau buruknya pelayanan dengan tindakan yang telah dilakukan pihak rumah sakit terhadap pasien. Jadi, setiap pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien akan mempengaruhi persepsi di benak masyarakat. Menurut Wasesa (2005:15), seberapa jauh citra akan terbentuk sepenuhnya ditentukan oleh bagaimana PR mampu membangun persepsi yang didasarkan oleh realitas yang terjadi.

Morisan (2010:88) mengatakan bahwa praktisi humas rumah sakit bertanggung jawab membina hubungan baik dengan para pasien, keluarga pasien, dokter, perusahaan asuransi, karyawan rumah sakit dan sebagainya. Humas rumah sakit harus mampu membangun kerja sama dengan komunitasnya mulai dari karyawan administrasi, paramedis, pasien, pihak pemerintah, industri obat dan alat kesehatan untuk mendukung peningkatan kesehatan masyarakat, keberhasilan tindakan medis (ketepatan dan kecepatan pelayanan medis), pelayanan pasca rawat inap (rehabilitasi medis). Oleh karena itu, muatan tujuan rumah sakit seharusnya lebih kearah sosial dibandingkan *profit oriented*.

Tidak hanya menjalin hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan juga menjadi faktor untuk memberikan persepsi dibenak masyarakat. Menurut Barata (2004: 27) pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Definisi kualitas layanan jasa (*service of excellence*) menurut Wyckop, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2006: 59), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.. Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa perusahaan tidak dapat mengklaim telah memberikan kualitas terbaik lewat produk atau jasa kepada pelanggan, sebab yang dapat mengambil kesimpulan baik dan tidaknya kinerja sebuah produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan adalah konsumen dan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi layanan dikelompokkan menjadi 5 (lima) dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan jasa, seperti menurut Philip Kotler dalam Ruslan (2012: 284-285)

1. Keandalan (*Realibity*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Dimensi jaminan (*assurance*) ini terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

- a. *Competence* (kompetensi), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b. *Courtesy* (kesopanan), keramahan, perhatian dan sikap rajin yang sopan
- c. *Credibility* (kredibilitas), berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan. Reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan pelayanan.

### 4. Empati (*emphaty*)

Merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

- a. *Acces* (akses), kemudahan memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan
- b. *Communication* (komunikasi), kemampuan berkomunikasi untuk penyampaian pesan, dan informasi kepada pelanggan melalui berbagai

media komunikasi yaitu personel kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, faximail dan internet

- c. *Understanding the costumers* (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggan.

5. Bukti fisik (*tangibles*)

Kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang office lobby atau front office yang representatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Kelima dimensi utama diatas menjadi sangat penting dan harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Hal ini dikarenakan meningkatnya kebutuhan pelanggan akan fasilitas kesehatan berkualitas yang cukup pesat hal ini menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan unggul. Kesuksesan strategi perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan dimensi-dimensi layanan yang membuktikan pentingnya kelima dimensi utama tersebut.

Keluhan-keluhan yang datang dari pasien merupakan bentuk kurangnya pelayanan pihak RS Pusat Pertamina Jakarta dan kurang tanggapnya Humas dalam menanggapi keluhan-keluhan yang terjadi. Peran humas dalam hal ini menjadi penting karena Humas berperan sebagai komunikator dan mediator dan sekaligus berupaya untuk meningkatkan citra rumah sakit.

## **1.6 Definisi Konseptual**

Persepsi menurut Kotler yang dikutip oleh Wasesa (2005:13) adalah sebuah proses dimana seorang melakukan seleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan informasi-informasi yang masuk ke dalam pikirannya menjadi sebuah gambar besar yang memiliki arti. persepsi tidak tergantung pada stimuli fisik saja, tapi juga terhadap stimuli lain yang didasarkan pada situasi dan kondisi yang dimiliki oleh seseorang secara pribadi. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan RS Pusat Pertamina Jakarta inilah yang nantinya menjadi akar dari opini. Dari opini inilah nanti muncul sebuah kesan yang akan menjadi pencitraan Rumah Sakit di mata publiknya.

Menurut Goetsch & Davis yang dikutiip oleh Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011 : 64) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan adalah penilaian pasien yang sedang menjalani perawatan di RS Pusat Pertamina Jakarta mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta interaksi interpersonal antara perawat, dokter dan pasien yang selama interaksi berlangsung perawat dan dokter berfokus pada kebutuhan pasien untuk peningkatan pertukaran informasi yang efektif. Selain itu juga bagaimana pihak rumah sakit mampu memahami dan mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien.

## 1.7 Definisi Operasional

Untuk mengukur persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan RS Pusat Pertamina Jakarta digunakan indikator-indikator sebagai berikut:

### 1. Keandalan (*Realibity*)

*Reability* merupakan kemampuan karyawan RS Pusat Pertamina Jakarta dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Tolak ukur *Realibity*:

- a. Prosedur pelayanan di RS Pusat Pertamina Jakarta mudah dan tidak berbelit-belit
- b. Tingkat kedisiplinan perawat sesuai dengan jadwal yang telah disediakan
- c. Pelaksanaan pemeriksaan dokter yang sesuai dan tepat waktu

### 2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

*Responsiveness* merupakan kemampuan karyawan RS Pusat Pertamina Jakarta untuk melayani pasien dengan cepat dan tanggap sesuai dengan apa yang diinginkan pasien

Tolak ukur dari *Responsiveness*:

- a. Ketepatan perawat dan dokter dalam memberikan informasi kepada pasien jelas dan mudah dimengerti
- b. Kesigapan para karyawan RS Pusat Pertamina Jakarta dalam menangani pasien
- c. Kesigapan perawat dalam memberikan apa yang dibutuhkan pasien selama dirawat

### 3. Jaminan (*assurance*)

*Assurance* merupakan kemampuan karyawan RS Pusat Pertamina Jakarta dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien.

Tolak ukur dari *Assurance*:

- a. Penguasaan informasi para karyawan mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan RS Pusat Pertamina Jakarta
- b. Kesabaran pihak rumah sakit dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien
- c. Kesopanan dan keramahan para karyawan RS Pusat Pertamina Jakarta dalam menangani pasien
- d. Keterampilan dokter dan para karyawan dalam menangani pasien

### 4. Empati (*empathy*)

*Empathy* merupakan kemampuan karyawan RS Pusat Pertamina Jakarta dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi dan memahami apa yang dibutuhkan pasien.

Tolak ukur dari *Empathy*:

- a. Perhatian secara personal perawat RS Pusat Pertamina Jakarta dalam menangani pasien sehingga pasien merasa dihargai
- b. Kepedulian dokter dalam membantu dan memahami apa yang dibutuhkan pasien dengan memantau perkembangan pasien
- c. Kepedulian perawat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien

- d. Kemampuan dalam penyampaian pesan secara halus dan mudah dimengerti

5. Bukti langsung (*Tangibles*)

*Tangibles* merupakan kenyataan yang berhubungan dengan fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan pasien.

Tolak ukur *Tangibles*:

- a. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan RS Pusat Pertamina Jakarta
- b. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit
- c. Kerapian para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien
- d. Tempat parkir yang memadai

## **1.8 Metodologi Penelitian**

### **1.8.1 Tipe penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pendapat pasien RS Pusat Pertamina Jakarta. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala atau keadaan.

## **1.8.2 Populasi dan Sampel**

### **1.8.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah 150 pasien radiologi RS Pusat Pertamina yang dalam kondisi sadar untuk memahami serta menjawab kuesioner yang diajukan.

### **1.8.2.2 Sampel**

Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien radiologi RS Pusat Pertamina pada tanggal 26 – 28 Februari 2018 sejumlah 60 pasien.

## **1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Ruslan, 2013: 153) Teknik *Non Probability Sampling* yang dipakai adalah *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi.

Dalam penelitian ini, besarnya sampel mengacu pada pendekatan rumus slovin, rumus ini digunakan untuk populasi yang lebih besar sehingga diperoleh pendugaan proporsi populasi dalam Ridwan (2005: 65) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = nilai persisi (0,1)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0.1)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 1.50}$$

$$n = \frac{150}{2.50}$$

$$n = 60$$

Pada penelitian ini sampel yang akan digunakan adalah 60 sampel.

#### **1.8.4 Jenis dan Sumber Data**

##### **1.8.4.1 Jenis Data**

Data-data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif (numerik).

#### **1.8.4.2 Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data utama dari hasil survey langsung ke lapangan melalui sistem interview dengan menggunakan teknik kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Data primer berasal dari jawaban para responden terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data pendukung atau data penunjang bagi data primer yang diperoleh langsung dari studi pustaka atau referensi lainnya. Dalam penelitian tugas akhir ini penulis mendapatkan data yang dibutuhkan dari pihak RS Pusat Pertamina Jakarta, buku, jurnal dan dari internet yang berhubungan dengan materi.

#### **1.8.4.3 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nominal. Skala pengukuran variabel ini sebagai alat uji statistik yang dipakai untuk menguji penelitian

#### **1.8.4.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara (*interview*) *personal interview*.

#### **1.8.4.5 Instrumen Penelitian**

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (semi tertutup) yaitu berupa daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh jawaban.

#### **1.8.4.6 Teknik Analisis**

Menggunakan metode kuantitatif deskriptif yaitu menganalisis data yang dapat diperoleh dari jumlah responden yang diteliti kemudian dibuat secara sistematis, faktual dan akurat berdasarkan data di lapangan dengan menggunakan tabel dan kemudiia dianalisis secara deskriptif.

#### **1.8.5 Pengolahan Data**

Tahap-tahap yng ditempuh dalam pengolahan data ini adalah sebagai berikut:

a. Editing

Yaitu kegiatan memeriksa dan meneliti kembali semua jawaban dari responden berdasarkan daftar pertanyaan untuk mengetahui kelengkapan jawaban.

b. Coding

Yaitu mengklarifikasi jawaban menurut jenisnya ke dalam suatu struktur dengan menandai masing-masing jawaban dengan kode tertentu.

c. Scoring

Yaitu mengklarifikasi jawaban responden dengan membaginya ke dalam beberapa kategori kelas melalui pemberian skor untuk setiap jawaban.

d. Tabulasi

Yaitu menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk tabel.