

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelatif dengan desain penelitian *cross sectional* dan menggunakan metode *cross sectional*. Pendekatan kuantitatif studi dimana variabel independen dan dependen dikumpulkan pada periode yang sama dan dampak diukur menurut keadaan pada saat penelitian. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengumpulan data dan pengukuran terhadap variabel dependen dan independent. daerah Surakarta.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSJD Surakarta.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni 2023

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah keluarga pasien rawat inap di RSJD Surakarta. Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan April 2023 di RSJD Surakarta didapatkan jumlah pasien rawat inap ada 100 pasien.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang di rawat di RSJD Surakarta.

Besar sampel dihitung dengan menggunakan dengan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

N = Besar populasi

n = Besar sampel

d = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

Nilai d = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Dengan jumlah populasi pasien rawat inap adalah 100 pasien maka Perhitungan sampelnya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{100}{1 + 100(0.1^2)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1.0}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

n = 50 orang

Jadi jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian sebanyak 50 orang. Agar penyebaran data sama rata pada setiap ruangan dari 10 ruangan maka tisetiap runagan diambil 5 sampel.

Menurut Notoatmodjo (2018) agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi, maupun eksklusi.

#### 1) Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Responden pada penelitian ini adalah yang memenuhi kriteria inklusi penelitian yaitu:

- a) Keluarga pasien (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak)
- b) Keluarga pasien (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak) yang tidak memiliki keterbatasan dalam membaca dan menulis.
- c) Pasien yang memiliki riwayat rawat inap lebih dari dua kali

#### 2) Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Responden yang termasuk dalam kriteria eksklusi yaitu:

- a) Keluarga pasien yang mengalami gangguan mental.
- b) Bukan pasien dari dinas social/ Pnti.

#### 3. Teknik Sampling

Sampling adalah suatu proses dalam menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan *Purposive*

*Sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Notoatmodjo, 2018)

#### D. Variable Penelitian

Variabel merupakan perlakuan atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu, baik benda maupun manusia.

1. Variable bebas (*independent Variable*)

Variable yang nilainya menentukan variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah layanan keperawatan.

2. Variabel terikat (*dependent Variable*)

Variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan keluarga pasien.

#### E. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2015), Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Indikator Penilaian	Skala
Variabel bebas Layanan Keperawatan	Kemampuan perawat dalam memberikan layanan keperawatan kepada pasien meliputi <i>Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability</i> (RATER)	Kuesioner Layanan keperawatan menggunakan model skala <i>Likert</i> dengan alternatif jawaban	Layanan keperawatan Baik: >75-100% Cukup: 55%-75% Kurang: < 55%	Ordinal
Variabel terikat Kepuasan keluarga pasien	Suatu ungkapan perasaan keluarga pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSJD Surakarta	Kuesioner kepuasan menggunakan model skala <i>Likert</i> dengan alternatif jawaban	Tingkat kepuasan: Tinggi: >75-100% Sedang: 55%-75% Rendah: <55%	Ordinal

#### F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni: Angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang harus dinilai atau pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian yaitu : pertama data demografi responden, kedua kuesioner variabel independen yaitu kualitas pelayanan perawat dan ketiga kuesioner variabel dependen yaitu kepuasan keluarga pasien.

1. Data Demografi Responden Kuesioner data demografi responden meliputi nama (inisial), jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Data demografi responden tidak akan dianalisis hanya untuk mengetahui karakteristik responden
2. Variabel Bebas : Layanan Keperawatan

Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan 21 pernyataan yang ada pada kolom pelayanan yang diberikan perawat. Beberapa bentuk jawaban pernyataan yang masuk Kuesioner sebanyak 21 pertanyaan, semua pertanyaan bersifat *favourable* (positif).

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Layanan Keperawatan

Topik	<i>Favourable</i>	Total
<i>Reliability</i>	1,2, 3, 4,5	25
<i>Assurance</i>	6,7, 8, 9, 10	
<i>Responsiveness</i>	11,12, 13, 14, 15	
<i>Tangible</i>	16,17, 18, 19, 20	
<i>Emphaty</i>	21,22,23,24,25	
Jumlah	25	25

Penilaian layanan keperawatan dikategorikan menjadi 3 yaitu:

- a. Baik : >75-100%
- b. Cukup : 55%-75%
- c. Kurang : < 55%

3. Variabel Terikat: kepuasan keluarga pasien

Instrumen variabel terikat menggunakan kuesioner kepuasan keluarga pasien menggunakan kuesioner *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability* yang disadur dari penelitian Yolandra (2021) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang anak ( bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang dengan model jawaban sangat

puas (nilai 4), puas (nilai 3), tidak puas (nilai 2), sangat tidak puas (nilai 1). Kuesioner sebanyak 25 pertanyaan, semua pertanyaan bersifat *favourable* (positif).

Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien

Topik	<i>Favourable</i>	Total
Tingkat kepuasa	1,2, 3, 4,5 6,7, 8	8
Jumlah	8	8

Penilaian tingkat kepuasan keluarga pasien dikategorikan menjadi 2 yaitu :

- a. Tinggi : >75-100%
- b. Sedang : 55%-75%
- c. Rendah : < 55%

#### G. Uji Validitas dan Reabilitas

##### 1. Uji validitas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Notoadmojo, 2018). Uji validitas kuesioner layanan keperawatan dan kuesioner kepuasan keluarga pasien tidak dilakukan uji lagi, mengingat kuesioner layanan keperawatan dan kuesioner kepuasan keluarga pasien telah dilakukan uji validitas.

Hasil uji validitas kuesioner layanan keperawatan dari diketahui 25 item pertanyaan mempunyai nilai  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ . Nilai  $r_{hitung}$  terendah adalah 0,347 dan  $r_{hitung}$  tertinggi 0,798. Nilai  $r_{tabel} = 0,316$ . Hasil uji validitas kuesioner kepuasan keluarga pasien diketahui nilai  $r_{hitung}$  terkecil 0,496 dan  $r_{hitung}$  terbesar 0,815.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2016). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Menurut Sugiyono (2018) kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,70$ .

Hasil uji reliabilitas kuesioner layanan keperawatan diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0,857, sementara hasil reliabilitas kuesioner kepuasan keluarga pasien diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0,862, sehingga kuesioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan dapat dijadikan instrumen penelitian.

## H. Pengolahan data

### 1. Pengolahan Data

Menurut Hidayat (2015) pengolahan data adalah kegiatan meringkas dan menyajikan data yang telah didapat dari instrumen penelitian. Pengolahan data meliputi sebagai berikut ini yaitu :

#### a. Memeriksa data (*Editing*)

Suatu upaya pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk mempunyai resiko kekeliruan. Tujuan dari *editing* sendiri bersifat koreksi yaitu untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam pencatatan dalam tahap pengumpulan data dan setelah data terkumpul.

*b. Scoring*

Merupakan pemberian skor pada data yang akan dianalisis.

*c. Coding*

Merupakan pemberian kode yang berupa angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

*d. Tabulating*

Kegiatan membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

*e. Entry data*

Kegiatan memasukan data ke komputer dengan menggunakan aplikasi program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25. for Windows.

*f. Cleaning*

Merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dimasukan untuk diperiksa adanya kesalahan atau tidak.

2. Analisa Data

a. Analisa Univariat

Analisa data ini digunakan terhadap tiap variabel dari penelitian dan pada analisis ini umumnya hanya akan menghasilkan distribusi presentasi dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2018).

Analisis univariat ini menggunakan rumus distribusi frekuensi yaitu dengan rumus:

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

Keterangan:

P : besarnya persentase

n : jumlah skor responden

N : jumlah skor maksimal dari item

b. Analisa Bivariat

Analisa data ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi atau untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel dependen / terikat dan variabel independen / bebas (Sugiyono, 2018). Data pada penelitian ini bersifat kategorik skala ordinal maka menggunakan uji *Kendal tau*. Uji statistik yang ditujukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel, untuk memutuskan apakah terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Siswanto & Suyanto, 2018).

Pedoman untuk interpersonal terhadap koefisien korelasi menggunakan teori sugiyono (2018), dengan klasifikasi nilai yaitu :

- 1) 0,00 – 0,199 = Sangat rendah
- 2) 0,20 – 0,399 = Rendah
- 3) 0,40 – 0,599 = Sedang
- 4) 0,60 – 0,799 = Kuat
- 5) 0,80 – 1,00 = Sangat kuat

Interpretasi hasil uji korelasi *Kendal tau*

- 1) Apabila nilai signifikansi *p-value*  $<0,05$  maka hipotesis alternatif penelitian diterima, yang artinya ada hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi rawat inap RSD Surakarta.
- 2) Apabila nilai signifikansi *p-value*  $\geq 0,05$  maka hipotesis alternatif penelitian ditolak, yang artinya tidak ada hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi rawat inap RSJD Surakarta.

#### I. Jalannya Penelitian

Penelitian dilaksanakan dengan beberapa tahapan meliputi:

##### 1. Tahap Persiapan

- a. Peneliti mengajukan tiga judul penelitian kepada pembimbing. Setelah judul yang diusulkan disetujui oleh pembimbing, peneliti segera menyusun tugas akhir penelitian. Dalam proses penyusunan tugas akhir penelitian, peneliti dibimbing oleh pembimbing hingga tugas akhir penelitian disetujui oleh pembimbing.
- b. Peneliti mengajukan surat ijin pendahuluan ke Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang ditujukan kepada RSJD Surakarta, dengan nomor surat: 147/FSTK/D/Usahid/IV/2023.
- c. Peneliti mengurus perijinan surat ijin pendahuluan ke Diklat RSJD Surakarta
- d. Peneliti melakukan studi pendahuluan setelah mendapatkan ijin pada tanggal 17 April – 17 Mei 2023. Data yang dicari dalam studi

pendahuluan adalah keluarga pasien yang berkunjung RSJD Surakarta..

- e. Peneliti menyusun tugas akhir mulai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, teori-teori yang relevan dalam tugas akhir penelitian, menyusun instrumen penelitian dan mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan memilih secara acak perawat yang ada di RS Jiwa Daerah Surakarta. Tahapan penelitian meliputi :

- a. Peneliti memilih responden secara acak sebanyak 50 keluarga pasien.
- b. Peneliti memberikan lembar *informant consent* untuk memberikan tanda tangannya pada lembar persetujuan tersebut.
- c. Peneliti memberikan tiga lembar kuesioner yaitu karakteristik responden yang terdiri dari data: pertama data demografi responden, kedua kuesioner variabel independen yaitu kualitas pelayanan perawat dan ketiga kuesioner variabel dependen yaitu kepuasan keluarga pasien.
- d. Menjelaskan tata cara pengisian kuesioner.
- e. Responden mengisi semua pertanyaan/ kuesioner penelitian.
- f. Peneliti mendampingi selama responden mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan responden apabila menemui kesulitan selama proses mengisi kuesioner.
- g. Kuesioner yang sudah selesai diisi oleh responden, selanjutnya peneliti mengecek ulang jawaban responden dan memastikan bahwa semua item pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap.

h. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada responden karena telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya.

### 3. Tahap akhir

Tahap ini merupakan tahap setelah dilakukan pengumpulan data baik primer maupun sekunder. Data yang sudah terkumpul diberi nilai, dimasukkan dalam tabulasi hasil nilai. Selanjutnya diolah data dengan program komputer. Data yang sudah diolah disusun dalam bentuk laporan hasil penelitian.

### J. Etika Penelitian

Etika penelitian berguna sebagai pelindung terhadap institusi tempat penelitian dan peneliti itu sendiri. Penelitian ini dilaksanakan setelah peneliti memperoleh rekomendasi dari Prodi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta Surakarta dan mendapat izin dari RSJD Surakarta. Masalah etika yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

#### 1. *Informed consent*

Informed Consent atau kerahasiaan medis adalah pertanyaan persetujuan (Consent) atau izin dari pasien yang diberikan dengan bebas, rasional, tanpa paksaan, tentang tindakan medis yang akan dilakukan terhadapnya sesudah mendapat informasi yang cukup tentang tindakan medis yang dimaksud dalam bentuk lisan maupun tertulis (Hidayat, 2014). Peneliti memberikan lembar permohonan menjadi responden dan persetujuan menjadi responden kepada calon responden di RSJD Surakarta. Jika responden menolak, maka peneliti tidak akan memaksakan dan menghormati hak responden.

## 2. *Anonymity*

Anonymity adalah suatu keadaan dimana identitas seseorang disembunyikan dari orang lain dengan alasan tertentu (Hidayat, 2014). Nama responden hanya diketahui oleh peneliti saja, pada publikasi juga tidak dicantumkan nama responden melainkan menggunakan kode huruf atau angka.

## 3. *Confidentiality*

Confidentiality atau kerahasiaan adalah pencegahan bagi mereka yang tidak berkepentingan, berhubungan dengan data yang diberikan kepada pihak lain untuk kepentingan tertentu dan hanya diperoleh untuk kepentingan tertentu (Hidayat, 2014). Data atau informasi yang didapat selama penelitian akan dijaga kerahasiannya dan hanya peneliti yang dapat melihat data tersebut

