

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif korelasional yaitu penelitian yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat membutuhkan jawaban apa dan bagaimana. Rancangan penelitian ini bertujuan mencari hubungan antar variabel (Hidayat, 2011).

Pendekatan atau desain yang digunakan adalah *cross-sectional* (potong lintang) yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antar faktor-faktor resiko dengan efek cara pengumpulan data pada suatu saat. Subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukurannya dilakukan terhadap status karakter saja pada variabel saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2012).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di RSUD Merauke tepatnya di Ruang IGD (Intalasi Gawat Darurat).

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan bulan Mei 2018.

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

##### 1. Populasi

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh perawat IGD sebanyak 40 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *total sampling*. *Total sampling* adalah suatu metode pemilihan sampel yang dilakukan dengan memilih semua responden yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2015).

## D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu:

1. Variabel independen atau sering disebut variabel bebas, adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah stres kerja.
2. Variabel dependen disebut variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kualitas pelayanan.

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang diidentifikasi tersebut (Nursalam, 2012). Definisi Operasional dirumuskan untuk kepentingan akurasi, komunikasi dan replikasi.

Tabel 3.1.  
Defenisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen	Hasil Ukur	Skala
Stres kerja	Memberikan penjelasan tentang pengertian stressor kerja, faktor penyebab stress kerja, aspek stress kerja.	Kuisisioner Robbins (2010)	1. Dikatakan baik bila nilai skor 10-16 2. Dikatakan buruk bila nilai skor 1-9	Ordinal

Kualitas pelayanan	Memberikan penjelasan tentang indikator kualitas pelayanan yang meliputi, kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap	Kuisisioner	1. Dikatakan baik bila nilai skor 12-22 2. Dikatakan buruk bila nilai skor 1-11	Ordinal
--------------------	---	-------------	--	---------

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian (Sugiyono, 2015). Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner stress kerja dan kualitas pelayanan kepada pasien.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat berupa angket, dimana angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan guna memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui (Arikunto, 2012).

Tabel 3.2  
Kisi-kisi Kuesioner Stres Kerja Kisi-kisi Kuesioner Stres Kerja

Indikator	Nomer Pernyataan	Jumlah
Tuntutan tugas	1, 2, 3, 4, 5	5
Tuntutan peran	6, 7, 8, 9, 10	5
Tuntutan antar personal	11, 12, 13, 14, 15	5
Persoalan keluarga	16, 17, 18, 19	4
Persoalan ekonomi	20, 21, 22, 23, 24	5
Persoalan kepribadian	25, 26, 27, 28	4
Total		28

Sumber: Gibson (2010 dengan penyesuaian dan modifikasi Penulis)

Tabel 3.3  
Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan

Dimensi	Nomer Pernyataan	Jumlah
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1, 2, 8, 12, 18	5
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3, 6, 7, 10, 14	5
Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	13, 15, 20, 25	4
Empati ( <i>Empathy</i> )	4, 5, 16, 17, 19, 23, 24	7
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	9, 11, 21, 22	4
Total		25

Sumber: Tjiptono (2010 dengan penyesuaian dan modifikasi Penulis).

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap kuesioner stressor kerja dan kualitas pelayanan di IGD Rumah Sakit. Pada tanggal 28 desember 2018 dengan jumlah responden sebanyak 40 perawat.

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika nilai validitasnya tinggi, sedangkan instrumen yang tidak valid nilai validitasnya rendah (Arikunto, 2012).

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan menggunakan skor total dengan rumus korelasi *Product Moment* menggunakan Program *SPSS* versi 23 yang merupakan versi terbaru.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien produk moment

N = Jumlah sampel

X = Nomor pertanyaan

Y = Skor total

XY = Skor nomor pertanyaan dilakukan

Keputusan apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti data valid, sebaliknya apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  tidak valid (Arikunto, 2012).

Hasil uji validitas terhadap variabel stres kerja dengan 28 butir pernyataan diketahui terdapat 3 butir pernyataan dinyatakan tidak valid, yaitu butir pernyataan nomor 5 (0,225), 7 (0,209), 21 (0,169) sedangkan nilai koefisien korelasi bernilai antara 0,376-0,775, selanjutnya ketiga butir pernyataan tersebut dikeluarkan (*drop out*) sehingga variabel stres kerja dalam penelitian hanya terdiri dari 25 butir pernyataan. Untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 25 butir pernyataan dinyatakan semuanya valid, nilai koefisien korelasi bernilai antara 0,365-0,628.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan suatu angket dalam mengukur variabel. Reliabel berarti hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang 2 kali atau lebih (Arikunto, 2012). Dalam penelitian ini menggunakan teknik koefisien *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan/banyaknya item angket

$\sum \sigma b^2$  = jumlah varians total

$\sigma t^2$  = varians total

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program Komputer SPSS. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *alfa* lebih dari 0,60 (Ghozali, 2014).

Hasil uji reliabilitas diketahui nilai koefisien *cronbach alpha* variabel stressor kerja bernilai 0,898, sedangkan variabel kualitas pelayanan bernilai 0,891, kedua nilai tersebut lebih besar 0,60, sehingga dapat dinyatakan kedua kuesioner variabel stressor kerja maupun kualitas pelayanan realibel atau handal.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut maka kedua pernyataan kedua variabel penelitian dinyatakan layak untuk dijadikan sebagai alat pengumpul data penelitian.

## H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu analisa univariat dan bivariat.

## 1. Analisis Univariat

Analisa data ini dilakukan terhadap tiap variabel dari penelitian dan pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2012).

Analisa univariat pada penelitian ini adalah umur ibu, pendidikan, pekerjaan, jumlah anak, umur anak, jenis kelamin anak, peran orang tua dan tingkat kemandirian. Hasil perhitungan ditampilkan dalam bentuk tabel yang berisi jumlah responden dan persentase. Untuk memperoleh persentase (P) dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

P = besarnya persentase

n = jumlah skor responden

N = jumlah skor maksimal dari item

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yaitu analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana. Dimana dengan uji regresi linear sederhana diperinci sebagai berikut:

### a. Uji Ketepatan Model

Uji ketepatan model dalam regresi linear sederhana untuk memperoleh model persamaan yang diperoleh, yaitu persamaan regresi dan nilai koefisien regresi. Hasil uji ketepatan model akan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kualitas pelayanan keperawatan)

a = Konstanta (constans)

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas (stres kerja)

Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Apabila diperoleh nilai koefisien regresi positif (+) maka jika terjadi kenaikan stres kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.
- 2) Apabila diperoleh nilai koefisien regresi negatif (-) maka jika terjadi kenaikan stres kerja akan menurunkan kualitas pelayanan keperawatan.

b. Uji Signifikansi Parsial

Uji signifikansi parsial atau individual digunakan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Apabila diperoleh nilai signifikansi ( $p \text{ value} < 0,05$ ) maka terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan.
- 2) Apabila diperoleh nilai signifikansi ( $p \text{ value} > 0,05$ ) maka tidak terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel bebas dalam bentuk persentase (%).

Kriteria pengambilan keputusan: Apabila diperoleh nilai adjusted R Square negatif (-) maka besarnya pengaruh variabel bebas tidak teridentifikasi (tidak ada pengaruh), sebaliknya apabila positif (+) maka teridentifikasi (ada pengaruh). Hasil uji Adjusted R Square menunjukkan besarnya pengaruh, semakin besar nilainya maka semakin besar pengaruhnya.

## I. Jalannya Penelitian

### 1. Tahap Orientasi

Peneliti melakukan pengumpulan data setelah memperoleh ijin dari RSUD Merauke. Peneliti menemui calon responden sesuai dengan jadwal dinas yang telah ada, peneliti bertemu langsung dengan calon responden sesuai dengan jadwal dinas untuk menjelaskan tujuan penelitian, manfaat penelitian, prosedur penelitian, hak-hak serta peran informan dalam penelitian.

Setelah membina hubungan saling percaya kemudian peneliti menanyakan kesediaan calon informan untuk menjadi informan dalam penelitian ini, jika calon informan bersedia menjadi informan dalam penelitian ini selanjutnya peneliti akan membuat janji untuk melakukan wawancara. Calon informan menanda tangani lembar persetujuan atau *informed consent*.

### 2. Tahap Pelaksana

Tahap pelaksanaan penelitian akan dilakukan pada Bulan Agustus 2018 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Setelah peneliti mendapatkan persetujuan, peneliti menentukan sampel penelitian dengan menggunakan teknik *total sampling*.

Langkah pelaksanaan penelitian meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Peneliti membagikan kuesioner stressor kerja dan kualitas pelayanan perawat.
- b. Setelah diperoleh data dilanjutkan dengan proses *editing, scoring, coding, tabulating, entry data, processing* dan *cleaning*.

### 3. Tahap Akhir

Hasil lembar kuesioner ditulis dalam lembar pengumpulan data kemudian dianalisa dan diolah menggunakan komputerisasi.



## J. Etika Penelitian

### 1. *Informant Consent*

Peneliti membuat *informant consent* atau persetujuan kepada respondent terlebih dahulu dengan menuliskan jati diri, identitas peneliti, tujuan penelitian, serta permohonan kesediaan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian. Pelaksanaan penelitian ini mendapat izin dari RSUD Merauke dan dari responden sendiri melalui *informant consent* yang terjamin kerahasiaannya.

Menurut (Notoatmodjo, 2012) peneliti dalam menjalankan tugas meneliti hendaknya memegang teguh sikap ilmiah (*scientific attitude*) serta berpegang teguh pada etika penelitian, meskipun mungkin penelitian yang dilakukan tidak akan merugikan atau membahayakan bagi subjek penelitian.

Secara garis besar, dalam melaksanakan sebuah penelitian ada empat prinsip yang harus dipegang teguh, yakni :

- a. Menghormati harkat dan martabat manusia (*Respect For Human Dignity*).
- b. Menghormati Privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*Respect for Privacy and Confidentiality*).
- c. Keadilan dan inklusivitas/ keterbukaan (*Respect for Justice an Inclusiveness*).
- d. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*Balancing Harms and Benefit*)

### 2. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan dalam hasil penelitian. (Notoatmodjo, 2012).

### 3. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Bentuk penulisan sistem *checklist* dengan tidak perlu mencantumkan nama pada lembar pengumpulan data.

#### 4. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berasal dari primer yang diperoleh melalui instrumen sistem *checklist* dengan memberikan pengarah langsung untuk men*checklist* (√) yang berada di RSUD Merauke.