

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif korelational, dengan pendekatan studi potong lintang (*cross sectional*). Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2014). Pada penelitian ini digunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu untuk melihat hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta dengan waktu pelaksanaan dilakukan pada 27 Mei sampai 28 Juni 2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang diteliti (Nursalam, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Pajang Kota

Surakarta pada tiga bulan terakhir (Oktober 2018 sampai Januari 2019) sebanyak 62 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang dapat digunakan sebagai subyek penelitian melalui *sampling* (Nursalam, 2008). Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Sampel pada penelitian ini diambil dari sebagian pasien yang menjalani rawat inap di Ruang Rawat Inap Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

Besarnya sampel dalam penelitian ini harus representatif bagi populasi, oleh karena jumlah populasi kurang dari 10.000 maka penentuan besarnya sampel menggunakan rumus Solvin yang dikutip oleh Sugiyono (2015), yaitu :

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

Keterangan:

n = Besarnya sampel

N = Besarnya populasi

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang digunakan yaitu sebesar 0,1 (10%).

Adapun penerapan rumus yang ada adalah :

Perhitungan :

$$n = \frac{62}{1 + 62 \cdot 0,1^2}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{62}{1 + 62 \cdot 0,01} \\
 &= \frac{62}{1,62} \\
 &= 38,2716, \text{ dibulatkan menjadi } 39 \text{ orang.}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan sampel 39 kemudian sampel dibulatkan menjadi 39 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel (*sampling*)

Metode/teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan melihat dan menentukan ciri-ciri atau karakteristik ataupun kriteria yang ingin diteliti. *Purposive sampling* digunakan karena tidak seluruh pasien Puskesmas menjadi sampel, dikarenakan jumlah pasien yang sangat banyak sehingga membutuhkan teknik pengambilan sampel (Notoatmodjo, 2012). Adapun syarat-syarat sampel dalam penelitian ini adalah :

a. Syarat Inklusi

Syarat inklusi merupakan syarat yang dapat dimasukkan dalam sampel, yaitu:

- 1) Pasien yang menjalani rawat inap minimal sudah 2 hari.
- 2) Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik
- 3) Pasien pendidikan minimal SD dan dapat baca tulis
- 4) Usia pasien ≥ 17 tahun (usia dewasa)

b. Syarat Eksklusi

Syarat eksklusi merupakan syarat yang dapat tidak dimasukkan dalam sampel, yaitu:

- 1) Pasien yang menjalani rawat inap kurang dari 2 hari.
- 2) Pasien yang memiliki pendidikan S2.

D Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik yang diamati yang mempunyai variasi nilai dan merupakan operasionalisasi dari suatu konsep agar dapat diteliti secara empiris atau ditentukan tingkatannya (Setiadi, 2010).

1. Variabel bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain dalam suatu penelitian, pada penelitian ini variabel bebasnya adalah perilaku caring perawat.

2. Variabel terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat merupakan suatu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

E Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang menjelaskan bagaimana caranya menentukan variabel dan mengukur suatu variabel, sehingga definisi operasional ini merupakan suatu informasi ilmiah yang akan membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama (Setiadi, 2010). Definisi operasional ditentukan berdasarkan parameter yang dijadikan

ukuran dalam penelitian, sedangkan cara pengukuran merupakan cara dimana variabel dapat diukur dan ditentukan karakteristiknya. Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dikemukakan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1.
Definisi Operasional Perilaku *Caring* Perawat dan Kepuasan Pasien.

Variabel	Definisi Operasional	Kategori/Penilaian	Skala	Alat Ukur
Perilaku <i>caring</i> perawat	Suatu tindakan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan perhatian secara penuh dalam asuhan keperawatan kepada pasien rawat inap di Puskesmas Pajang yang didasarkan pada dimensi <i>caring</i> .	1) Baik: > 75% 2) Cukup: 56% - 75% 3) Kurang : < 56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner dengan skala Likert
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Pajang Surakarta.	1) Puas : >75% jawaban tertinggi 2) Cukup Puas: 56% - 75% jawaban tertinggi 3) Kurang puas: < 56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner dengan skala Likert

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner (angket) untuk semua variabel. Kuesioner-kuesioner nanti meliputi :

1. Kuesioner tentang karakteristik responden (identitas subyek penelitian) yang meliputi: Umur, jenis kelamin, pendidikan serta pekerjaan responden.

2. Instrumen Perilaku *Caring* Perawat

Instrumen perilaku *caring* perawat dalam penelitian ini menggunakan alat ukur lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah: TP (Tidak Pernah): 1; KK (Kadang-Kadang): 2; S (Sering) : 3; S (Selalu) : 4.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sesuai (*Caring Dimensions Inventory* = CDI) dikembangkan oleh Jean Watson dan Lea (2004) yang dikutip oleh Listianingsih (2014), dengan kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 3.2.
Kisi-kisi Perilaku *Caring*

No Item	Indikator
1	CDI 1. Membantu klien dalam ADL.
2	CDI 2. Membuat catatan keperawatan mengenai klien.
3	CDI 3. Merasa bersalah /menyesal kepada klien
4	CDI 4. Memberikan pengetahuan kepada klien sebagai individu
5	CDI 5. Menjelaskan prosedur klinik
6	CDI 6. Berpakaian rapi ketika bekerja dengan klien
7	CDI 7. Duduk dengan klien
8	CDI 8. Mengidentifikasi gaya hidup klien
9	CDI 9. Melaporkan kondisi klien kepada perawat senior
10	CDI 10. Bersama klien selama prosedur klinik
11	CDI 11. Bersikap manis dengan klien
12	CDI 12. Mengorganisasi pekerjaan dengan perawat lain untuk klien
13	CDI 13. Mendengarkan klien
14	CDI 14. Konsultasi dengan dokter mengenai klien
15	CDI 15. Mengajukan klien mengenai aspek <i>self care</i>
16	CDI 16. Melakukan sharing mengenai masalah pribadi dengan klien
17	CDI 17. Memberikan informasi mengenai klien
18	CDI 18. Mengukur tanda vital klien
19	CDI 19. Menempatkan kebutuhan klien sebelum kebutuhan pribadi
20	CDI 20. Bersikap kompeten dalam prosedur klinik
21	CDI 21. Melibatkan klien dalam perawatan
22	CDI 22. Memberikan jaminan mengenai prosedur klinik
23	CDI 23. Memberikan <i>privacy</i> kepada klien
24	CDI 24. Bersikap gembira dengan klien
25	CDI 25. Mengobservasi efek medikasi kepada klien

Skoring perilaku *caring* perawat dilakukan dengan kriteria penilaian perilaku berikut: (Arikunto, 2010)

Baik : Skor antara 76% - 100%

Cukup : Skor antara 56 – 75%

Kurang : Skor \leq 55%

3. Kepuasan Pasien

Kuesioner tentang kepuasan yang meliputi aspek: Sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas serta prosedur pelayanan dan fasilitas yang diberikan, dengan memakai alat ukur lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah: STS : 1; TS : 2; S : 3; SS : 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Puas : > 75% jawaban tertinggi
- b. Cukup Puas : 56% - 75% jawaban tertinggi
- c. Kurang Puas : < 56% dari jawaban tertinggi.

Untuk memperjelas dari isi kuesioner tersebut, maka dapat dibuat kisi-kisi tentang kepuasan pasien seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 3.2.
Kisi-kisi tentang Kepuasan Pasien

Pernyataan Pasien	Nomor Item	Jumlah
Prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan dan kemampuan petugas pelayanan	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
Tanggung jawab petugas pelayanan	7, 8, 9	3
Keamanan pelayanan dan kewajaran biaya	10,11,12,13	4
Kecepatan dan keadilan untuk mendapatkan pelayanan	14,15,16	3
Kepastian biaya dan jadwal pelayanan	17,18, 19, 20	4
Total		20

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan di Puskesmas Laweyan Kota Surakarta terhadap 20 pasien yang dilakukan pada bulan Mei 2019. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi, 2010). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Cara menghitung korelasi masing-masing pernyataan dengan menggunakan rumus tehnik korelasi “*product moment*”: (Suharsimi, 2010) :

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

dimana :

r_{xy} = Korelasi antara masing-masing item pertanyaan

r_t = Koefisien korelasi tabel dengan $\alpha = 5 \%$

r_h = Koefisien Korelasi hitung

n = Jumlah responden

x = Score pertanyaan

y = Score total pertanyaan

Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Hasil uji validitas untuk variabel perilaku *caring* perawat diketahui bahwa dari 25 butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa terdapat 3 butir nomor pertanyaan tidak valid karena diperoleh nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, yaitu pada butir pertanyaan nomor 7 (0,374), 15 (0,243), 21 (0,377). Untuk variabel kepuasan pasien diketahui dari 20 butir pertanyaan diperoleh bahwa pada butir pernyataan nomor 10 (0,230), dan 16 (0,115) dinyatakan tidak valid. Selanjutnya pada butir nomor-nomor pertanyaan tersebut *didropout* sehingga pertanyaan pada variabel perilaku *caring* perawat menjadi 22 butir pertanyaan, sedangkan variabel kepuasan pasien menjadi 18 butir pertanyaan.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi (2010) mengemukakan "Instrumen dikatakan reliabel jika memberi hasil yang tetap apabila diteskan berkali-kali". Untuk reliabilitas data akan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS *release* 21,0 yaitu:

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

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \alpha_b^2$ = Jumlah Varian butir

α_t^2 = Varian total.

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai r_{11} lebih besar dari 0,60 (Ghazali, 2010).

Hasil uji reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (r_{11}) pada variabel perilaku *caring* perawat diperoleh nilai r_{11} sebesar 0,952 sedangkan variabel kepuasan pasien diperoleh sebesar 0,917, sehingga kedua nilai ini lebih besar 0,60 maka dapat disimpulkan data penelitian reliabel.

H. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis:

1. *Univariate* yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada analisis ini menghasilkan distribusi dan persentase tiap variabel. Adapun analisis univariat ini yang dihitung dan didiskripsikan adalah variabel perilaku *caring* perawat dan kepuasan pasien dalam satuan persentase (%).
2. *Bivariate* yaitu analisis yang digunakan untuk menerangkan keeratan hubungan antara variabel independen yaitu perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien (Notoatmodjo, 2010).

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data dengan analisis korelasi *rank spearman* (r_{XY}), yaitu tehnik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis bila dalam populasi terdiri atas dua atau lebih kelas, data berbentuk ordinal dan sampelnya besar (Sugiyono, 2010). Adapun perhitungan analisis data dengan korelasi rank spearman dalam penelitian

menggunakan bantuan program komputer SPSS *reelase 21,0*. Hal ini dapat diinterpretasikan hasil analisis :

- a. Ho ditolak bila $p < 0.05$, yang berarti ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.
- b. Ho diterima bila $p > 0.05$, yang berarti tidak ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

I. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan

Langkah-langkah yang dilakukan sebagai rangkaian proses kegiatan penelitian antara lain:

- a. Melakukan penelusuran pustaka dan melakukan pengamatan serta wawancara kepada beberapa keluarga pasien yang terkait dengan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Untuk selanjutnya dirumuskan masalah dan tujuan penelitian dalam bentuk penyusunan proposal.
- b. Proposal yang sudah tersusun kemudian di presentasikan. Adapun waktu presentase seminar proposal rencananya akan dilaksanakan pada bulan April 2019.
- c. Perijinan dilakukan dengan menyerahkan surat ijin riset dari Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta kepada pimpinan

Ruang Perawatan Puskesmas Pajang Kota Surakarta yang kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan penelitian. Adapun uji coba instrumen rencananya akan dilakukan di Puskesmas Laweyan, Kota Surakarta sebanyak 20 responden pada bulan April 2019.

2. Tahap Pelaksanaan

a. Melakukan uji validitas dan reliabilitas yang akan dilakukan pada akhir bulan April 2019 terhadap 20 responden di Puskesmas Laweyan Surakarta.

b. Pelaksanaan penelitian

Tahap pelaksanaan penelitian ini rencananya akan dilakukan pada bulan April-Mei 2019. Adapun tahap ini peneliti melakukan beberapa hal, yaitu :

- 1) Memilih pasien dan keluarganya sebagai responden dalam penelitian ini.
- 2) Pembagian kuesioner tentang hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dibagikan oleh peneliti kepada responden.
- 3) Peneliti mendampingi responden ketika responden melakukan pengisian kuesioner.
- 4) Kuesioner yang telah selesai diisi oleh responden dikumpulkan yang memerlukan waktu kurang lebih satu bulan untuk dilakukan pengolahan dan analisa data.

3. Tahap Pelaporan

Tahap ini meliputi :

a. Analisa Data

Pengolahan data yang menggunakan komputer program SPSS 21.0. Hasil analisa data dalam bentuk tabel yang kemudian dijelaskan dari beberapa aspek yang diteliti.

b. Penulisan laporan hasil penelitian

Setelah data di analisis, maka perlu dilaporkan dari hasil penelitian yang dilakukan tersebut.

c. Konsultasi dengan Pembimbing

Hasil penelitian yang dilakukan, kemudian dikonsultasikan kepada pembimbing untuk kemudian dipersiapkan untuk diujikan.

d. Seminar laporan hasil penelitian

Setelah laporan hasil penelitian dilaporkan, kemudian disetujui oleh pembimbing, maka hasil tersebut perlu diujikan.

e. Revisi laporan hasil penelitian

Revisi laporan hasil penelitian merupakan revisi terakhir setelah diujikan, dan ditemukan beberapa kesalahan baik dalam penulisan, teknik penulisan dan penyusunan laporan hasil penelitian ini.

J. Etika Penelitian

Prinsip etika dalam penelitian ini meliputi:

1. *Informed Consent* (lembar persetujuan menjadi responden)

Merupakan cara persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* ini

diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberi lembar persetujuan untuk menjadi responden. Hal ini bertujuan agar responden mengerti maksud dan tujuan penelitian serta mengetahui dampak yang ditimbulkan.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Identitas responden tidak perlu dicantumkan pada lembar pengumpulan data, cukup menggunakan kode pada masing-masing lembar pengumpulan data.

3. *Confidentialty* (kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi dari responden dijamin oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan disajikan atau dilaporkan pada hasil penelitian

4. Keadilan (*justice*)

Justice adalah keadilan, peneliti akan memperlakukan semua responden dengan baik dan adil, semua responden akan mendapatkan perlakuan yang sama dari penelitian yang dilakukan peneliti.

5. *Beneficence* dan *Nonmaleficence*

Penelitian ini tidak membahayakan partisipan dan peneliti telah berusaha melindungi partisipan dari bahaya ketidaknyamanan (*protection from discomfort*). Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, penggunaan instrumen untuk mengumpulkan data, dan penggunaan data penelitian sehingga dapat dialami oleh partisipan dan bersedia menandatangani surat ketersediaan berpartisipasi atau *Informed Consent*.

Selama proses penelitian berlangsung peneliti memperhatikan beberapa hal yang dapat merugikan partisipan antara lain kenyamanan, dan perubahan perasaan. Apabila kondisi tersebut membahayakan kondisi partisipan maka peneliti menghentikan penelitian terlebih dulu dan memulainya lagi ketika kondisi sudah stabil dan partisipan siap untuk menjawab atas pertanyaan peneliti.