

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis metode penelitian analitik (survei), dengan menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Yaitu desain penelitian yang bertujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dimana semua variabel tersebut diobservasi hanya sekali pada saat yang sama (Murti, 2003).

#### **B. Waku dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 13 Agustus sampai dengan 6 September 2018.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong yang berjumlah 3 ruangan kelas I, II dan III.

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

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

Populasi merupakan seluruh subyek atau obyek dengan karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Arikunto, 2006). Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong dalam 1

bulan pada bulan maret 2018 populasi dalam penelitian ini berjumlah 150 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili) (Sugiyono, 2017).

Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Batas Toleransi Kesalahan (Error)

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

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,0025))$$

$$n = 150 / (1 + 0,375)$$

$$n = 150 / 1,375$$

$$n = 109,0909$$

Dari rumus didapatkan sampel sebanyak 110 orang, dan penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

### 3. Teknik Sampling

Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi (Nursalam, 2011). Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu suatu penetapan sampel dengan cara teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012). Teknik yang digunakan peneliti adalah memberikan kuesioner kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soeratto Gemolong. Menurut Nursalam (2009), kriteria sampel dapat dibedakan menjadi 2 bagian, yaitu:

#### a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Hidayat, 2009).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien yang dirawat > 2 hari atau lebih
2. Pasien rawat inap yang pertama kali dirawat inap
3. Pasien dengan tingkat kesadaran *compos mentis*
4. Pasien yang dapat membaca dan menulis

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang dari penelitian karena berbagai sebab dengan atau kata lain tidak layak untuk diteliti atau tidak memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung penyebabnya antara lain adanya hambatan etis, menolak menjadi responden atau berada pada suatu keadaan yang tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian (Hidayat, 2009).

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien rawat inap yang dirawat diruang VIP dan ICU
2. Pasien anak-anak yang rawat inap

**D. Variabel Penelitian**

Variabel Independen : Kualitas Pelayanan Keperawatan

Variabel Dependen : Kepuasan Pasien

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Hidayat, 2011).

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien.	Kuesioner dengan jawaban : Tidak Pernah : 1 Jarang : 2 Kadang-Kadang:3 Sering : 4 Sangat Sering : 5	Rentang nilai dengan kategori: a. Baik: 76-100% b. Cukup: 56-75% c. Kurang : <56% (Notoatmojo, 2007)	Ordinal
2	Kepuasan Pasien	Perasaan senang atau kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat yang mengacu pada mutu pelayanan keperawatan.	Kuesioner dengan jawaban : Sangat Tidak Setuju : 1 Tidak Setuju : 2 Ragu-Ragu : 3 Setuju : 4 Sangat Setuju : 5	Rentang nilai dengan kategori : Positif Skor Nilai: 50-100% Negatif Skor Nilai : 0-<50% (Azwar, 2013)	Ordinal

## F. Instrumen Penelitian

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan kumpulan pernyataan mengenai suatu objek. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari lima bagian meliputi:

1. Permohonan dan persetujuan menjadi responden penelitian

2. Karakteristik responden yang meliputi: petunjuk pilihan jawaban, identitas responden (nama, jenis kelamin dan pendidikan)
3. Kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dengan pilihan jawaban tidak pernah, jarang, kadang-kadang, sering dan sangat sering
4. Kuesioner kepuasan pasien dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju

Item-item angket disajikan dalam bentuk tertutup dengan menyediakan 5 alternatif jawaban, tidak pernah (TP), jarang (J), kadang-kadang (KK), sering (S), dan sangat sering (SS). Dalam menjawab skala, subjek diminta untuk menyatakan kesetujuannya atau ketidaksetujuannya terhadap isi pernyataan. Untuk pernyataan *favorable* penilaian bergerak dari angka 5 sampai 1, dan untuk pernyataan *unfavorable* penilaian bergerak dari angka 1 sampai 5.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan

Variabel	Sub Variabel	No item	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Pelayanan Keperawatan	a. Faktor Pengetahuan	9, 16	3, 11, 14, 18
	b. Beban Kerja	1, 6, 12, 15	10, 20
	c. Komunikasi	19, 17	5, 7
	d. Lama Bekerja	4, 13	
	e. Sikap	2, 8	
	Jumlah	12	8

1. *Favorable* (Pertanyaan Positif)

- a. Tidak Pernah : 1
- b. Jarang : 2
- c. Kadang-Kadang : 3
- d. Sering : 4
- e. Sangat Sering : 5

## 2. *Unfavorable* (Pertanyaan Negatif)

- a. Tidak Pernah : 5
- b. Jarang : 4
- c. Kadang – Kadang : 3
- d. Sering : 2
- e. Sangat Sering : 1

Interpretasi skor untuk penilaian kualitas pelayanan keperawatan adalah dengan menjumlahkan alternatif jawaban pada tiap item awal kemudian dibandingkan dengan jumlah item dikalikan 100% pengukuran kualitas pelayanan keperawatan diketahui melalui kuesioner, dan diukur menggunakan skala ordinal:

1. Kualitas pelayanan keperawatan baik jika skor nilai 76-100%
2. Kualitas pelayanan keperawatan cukup jika skor nilai 56-75%
3. Kualitas pelayanan keperawatan kurang jika skor nilai < 55%

Item-item angket disajikan dalam bentuk tertutup dengan menyediakan 5 alternatif jawaban, sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RR), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Dalam menjawab skala, subjek diminta untuk menyatakan kesetujuannya atau ketidaksetujuannya terhadap isi pernyataan. Untuk pernyataan *favorable* penilaian bergerak dari angka 5 sampai 1, dan untuk pernyataan *unfavorable* penilaian bergerak dari angka 1 sampai 5.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

Variabel	Sub Variabel	No item	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Indikator Kepuasan Pasien	a. Kenyamanan	3, 5, 6, 11, 13, 18, 19	4, 8, 14
	b. Keramahan	1, 7, 15, 16	
	c. Kecepatan Pelayanan	9, 20	2, 10
	d. Biaya	12, 17	
	Jumlah	15	5

1. *Favourable* (Pertanyaan Positif)

- a. Sangat Setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Ragu – Ragu : 3
- d. Tidak Setuju : 2
- e. Sangat Tidak Setuju : 1

2. *Unfavourable* (Pertanyaan Negatif)

- a. Sangat Setuju : 1
- b. Setuju : 2
- c. Ragu – Ragu : 3
- d. Tidak Setuju : 4
- e. Sangat Tidak Setuju : 5

Interpretasi skor untuk penilaian kepuasan pasien adalah dengan menjumlahkan alternatif jawaban pada tiap item awal kemudian dibandingkan dengan jumlah item dikalikan 100% pengukuran kepuasan pasien diketahui melalui kuesioner, dan diukur menggunakan skala ordinal:

- 1. Kepuasan Positif : 50 – 100 %
- 2. Kepuasan Negatif : 0 – <50 %

## G. Pengumpulan Data

Data pada penelitian terdiri dari data sekunder dan data primer. Dengan prosedur pencarian sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui survei dengan alat ukur kuesioner digunakan untuk mencari data di Rumah Sakit, dengan prosedur sebagai berikut:

- a) Meminta ijin penelitian ke pihak yang berwenang, di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
- b) Mendatangi responden yang terpilih dan meminta kesediaannya mengisi kuesioner secara sukarela.
- c) Data yang diambil (sampel) sebanyak 110 responden pasien ruang rawat inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari rekam medik RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

Proses mendapatkan data sekunder adalah:

- a) Memberikan surat ijin penelitian yang didapatkan dari Universitas Sahid Surakarta, Bappeda, Dinkes, dan Kesbangpollinmas Kab. Sragen ke bagian Tata Usaha dan Diklat RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
- b) Meminta data pasien diruang rawat inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong untuk populasi dan sampel.

### 3. Uji Validitas

Pengertian validitas adalah pengukuran dan pengamatan data sebagai prinsip keandalan instrumen dalam pengumpulan data. Dalam menentukan

validitas harus relevan isi instrumen, sasaran subjek, dan cara pengukuran. Sebuah instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya jika instrumen tidak valid maka validitas suatu penelitian akan rendah (Nursalam, 2013).

Uji Validitas akan dilakukan di RSUD Simo Boyolali dan berjumlah 30 responden. Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan *product moment* yaitu, teknik korelasi dengan menghubungkan minimal dua variabel yang digunakan. Dan pada variabel kualitas pelayanan keperawatan kuesioner berjumlah 30 pertanyaan dan variabel kuesioner kepuasan pasien berjumlah 30 pertanyaan, dengan menggunakan rumus berikut ini:

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi

$\sum X$ : Jumlah skor item

$\sum Y$ : Skor total seluruh pertanyaan

$n$  : Jumlah responden uji coba

Hasil uji validitas yang dilakukan di RSUD Simo Boyolali pada tanggal 24 sampai dengan 31 Juli 2018 dari 30 responden diperoleh hasil dari 20 pertanyaan kualitas pelayanan keperawatan terdapat 3 butir pertanyaan dinyatakan tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor 2 (0,144), 9 (0,040), dan 19 (-0,140), sedangkan untuk 20 pertanyaan kuesioner

kepuasan pasien terdapat 3 butir pertanyaan dinyatakan tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor 4 (0,210), 8 (0,176), 19 (0,137). Item pernyataan yang tidak valid dilakukan modifikasi kemudian digunakan langsung untuk pengambilan data yang sesungguhnya. Hasil uji validitas untuk penelitian diperoleh semua kuesioner penelitian dinyatakan valid (lampiran 5).

#### 4. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Budiman dan Riyanto, 2013). Uji reabilitas pada penelitian ini adalah menggunakan koefisien Reabilitas Alpha Cronbach dengan cara membandingkan r tabel dengan r hasil. Jika r hasil adalah alpha yang terletak diawal output dengan tingkat kemaknaan 5% (0,05) maka setiap pertanyaan dari setiap kuesioner dikatakan valid, jika e alpha lebih besar dari konstanta (0,6), maka kuesioner peneliti realibel.

Rumus:

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

Keterangan:

$r_{11}$  : Reabilitas Instrument

$k$  : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  : Jumlah varians butir

$\sigma t^2$  : Varians total

Hasil uji reliabilitas diperoleh hasil pada kuesioner kualitas pelayanan keperawatan diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,886, sedangkan pada

kuesioner kepuasan pasien diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,759 sehingga dinyatakan kedua nilai *cronbach alpha* pada kedua kuesioner ini > 0,60 maka dapat disimpulkan kuesioner reliabel atau handal.

## **H. Jalannya Penelitian**

### **1. Tahap Persiapan**

Tahap persiapan dimulai pada bulan Desember 2017 dengan melakukan konsultasi judul proposal skripsi kepada dosen pembimbing dan menentukan tempat/lokasi penelitian, pembuatan proposal penelitian, mengurus surat ijin studi pendahuluan dan pengambilan data dari kantor dekan universitas sahid surakarta, mengurus dan mengantar surat ijin studi pendahuluan ke kantor Bappeda, Dinkes, Kesbangpollinmas Kab. Sragen dan RSUD Dr. Soeratno gemolong, meminta data kunjungan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soeratno gemolong dan melakukan survei pendahuluan, menyusun dan mengolah data, dan seminar proposal skripsi.

### **2. Tahap Pelaksanaan**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2018 di RSUD Dr. Soeratno Gemolong. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu salah satu teknik sampling *non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian, tahap pelaksanaan meliputi sebelum bertemu dengan responden meminta

ijin terlebih dahulu kepada kepala ruangan/perawat yang bertugas pada saat akan melakukan penelitian dan menanyakan jumlah data pasien untuk dipilih menjadi responden sesuai dengan kriteria inklusi.

Setelah mendapatkan data pasien, peneliti menghampiri pasien untuk menjelaskan maksud dan tujuan penelitian, menanyakan apakah pasien bersedia menjadi responden apabila pasien bersedia menjadi responden maka terlebih dahulu pasien mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*), menjelaskan cara pengisian kuesioner, penyebaran kuesioner kepada responden untuk diisi, pengumpulan kuesioner yang telah diisi pada saat itu juga apabila ada kuesioner yang belum selesai diisi maka akan dikumpulkan pada keesokan harinya.

Dilanjutkan dengan pengolahan data, kemudian hasil pengolahan data tersebut disajikan dan diinterpretasikan, langkah terakhir adalah analisis data dan pembuatan laporan hasil penelitian.

### 3. Tahap Pelaporan

- a. Pengolahan data dengan menggunakan *software* komputer melalui *editing, coding, dan tabulating*.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soeratto Gemolong
- c. Penulisan laporan hasil, pembahasan, dan kesimpulan penelitian.

## I. Pengolahan dan Analisa Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan komputer. Pengolahan data meliputi:

- a. *Editing* dengan tujuan mengoreksi data meliputi kelengkapan pengisian jawaban, konsistensi atas jawaban dari keseragaman prosedur.
- b. *Coding*, yaitu kegiatan pengkodean atau "*coding*". Mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.
- c. *Entry data* yaitu kegiatan memasukkan data untuk diolah memakai komputer untuk dianalisis.
- d. *Tabulating* yaitu mentabulasikan data ke bentuk tabel dan melakukan perhitungan.
- e. *Analyzing* yaitu data yang telah dimasukkan ke dalam tabel lalu dianalisis.

### 2. Analisa Data

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan program SPSS 22  
Analisa data meliputi:

#### a. Analisis Univariat

Penelitian analisis univariat adalah analisa yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Setelah dilakukan pengumpulan data kemudian data dianalisa menggunakan statistik deskriptif untuk mendapatkan dalam bentuk tabulasi, dengan cara memasukkan seluruh data kemudian diolah secara statistik deskriptif 38 yang digunakan untuk melaporkan hasil dalam bentuk distribusi frekuensi dan prosentase (%)

dari masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan rumus (Machfoedz, 2007):

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

Keterangan:

P : Presentase

f : frekuensi tiap kategori

N : jumlah sampel

#### b. Analisis Bivariat

Analisis data bivariat adalah analisa yang dilakukan untuk menjelaskan hipotesis hubungan variabel bebas dengan variabel terikat (Notoadmodjo, 2005). Analisis bivariat penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi Square*. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)}{fe}$$

Keterangan :

$X^2$  : Nilai *Chi Square*

$fo$  : Nilai hasil pengamatan untuk tiap kategori

$fe$  : Nilai hasil yang diharapkan untuk tiap kategori

## **J. Etika Penulisan**

Menurut Hidayat (2014) etika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Lembar Persetujuan Responden (*Informed Consent*)**

*Informed consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden.

Tujuan *informed consent* adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampaknya. Jika subjek bersedia, maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan. Jika responden tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati hak responden. Beberapa informasi yang harus ada dalam *informed consent* tersebut antara lain: partisipasi responden, tujuan dilakukan tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen, prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi, dan lain-lain.

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

Masalah etika keperawatan merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

### 3. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil peneliti.

### 4. Hak Kewajiban Responden

Hak-hak bagi responden antara lain: hak untuk dihargai *privacy* nya, hak untuk merahasiakan informasi yang diberikan, hak memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan akibat dari informasi yang diberikan, dan hak untuk memperoleh imbalan atau kompensasi. Kewajiban bagi responden adalah memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti setelah adanya persetujuan *informed consent*.

### 5. Hak kewajiban Peneliti

Jika responden bersedia diminta informasinya, peneliti berhak memperoleh informasi yang diperlukan sejujur-jujurnya dan selengkap lengkapnya dari responden. Kewajiban peneliti adalah menjaga *privacy* responden, menjaga kerahasiaan responden dan memberikan kompensasi.