

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif analitik, dengan pendekatan studi potong lintang (*cross sectional*) di mana variabel sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian diukur atau dikumpulkan secara stimultan dalam waktu yang bersamaan (Nursalam, 2008). Hal ini digunakan untuk melihat hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, untuk mengetahui pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Griya Husada Madiun dan dilakukan pada tanggal 5 – 14 Agustus 2016.

C. Populasi, Sampel, dan *Sampling*

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi, 2008).

Populasi penelitian yang diambil adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa

pelayanan kesehatan di Ruang Kelas III Rumah Sakit Griya Husada Madiun sebanyak 106 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Perhitungan besarnya sampel minimum penelitian ini dapat diambil dengan rumus: (Notoatmodjo, 2010).

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

Keterangan :

n = Besar sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

d = Kesalahan maksimum yang diperbolehkan 10 %

Perhitungan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{106}{1 + 106 \cdot 0,1^2} \\ &= \frac{106}{1 + 106 \cdot 0,01} \\ &= \frac{106}{2,06} \\ &= 51,45631068, \text{ dibulatkan menjadi } 51. \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan sampel 51,45631068 kemudian sampel dibulatkan menjadi 51 responden.

3. *Sampling*

Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Besarnya sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu (Notoatmodjo, 2010). Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

a. Kriteria inklusi:

- 1) Pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Griya Husada Madiun minimal 2 hari
- 2) Pasien yang dapat berkomunikasi dengan lancar
- 3) Pasien yang dirawat di ruang kelas III dan menerima BPJS

b. Kriteria eksklusi:

Syarat eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi namun pada saat penelitian tidak bisa dijadikan sampel karena berbagai hal:

- 1) Pasien yang tidak bersedia untuk diteliti
- 2) Pasien pulang atas permintaan sendiri sebelum observasi dilakukan

C. 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, 2007).

1. Variabel bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah perilaku caring dan kualitas pelayanan.

2. Variabel terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel bebas :

1. Perilaku *Caring*, yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh perawat memberikan perhatian secara penuh saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

a. Alat ukur : Kuesioner CDI.

b. Skala data : Ordinal

c. Penilaian : 1) Perilaku Baik : 76% – 100%

2) Perilaku Cukup : 56% – 75%

3) Perilaku Kurang : $\leq 55\%$

2. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan penilaian yang diberikan pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan perawatan yang diterima dengan harapan pasien terhadap pelayanan perawatan.

a. Alat ukur : Kuesioner.

b. Skala data : Ordinal

c. Penilaian : 1) Kualitas Baik : 76% – 100%

2) Kualitas Cukup : 56% – 75%

3) Kualitas Kurang : $\leq 55\%$

3. Kepuasan pasien, yaitu perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien selama mendapatkan pelayanan.
 - a. Alat ukur : Kuesioner.
 - b. Skala data : Ordinal
 - c. Penilaian : 1) Puas : 76% – 100%
 - 2) Cukup puas : 56% – 75%
 - 3) Kurang puas : $\leq 55\%$

E. 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* 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 (Kaang-Kadang): 2; S (Sering) : 3; S (Selalu) : 4.

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

Tabel 3.2. Kisi-kisi Perilaku *Caring*

Indikator	Nomor Item
CDI 1. Membantu klien dalam ADL.	1
CDI 2. Membuat catatan keperawatan mengenai klien.	2
CDI 3. Merasa bersalah /menyesal kepada klien	3
CDI 4. Memberikan pengetahuan kepada klien sebagai individu	4
CDI 5. Menjelaskan prosedur klinik	5
CDI 6. Berpakaian rapi ketika bekerja dengan klien	6
CDI 7. Duduk dengan klien	7
CDI 8. Mengidentifikasi gaya hidup klien	8
CDI 9. Melaporkan kondisi klien kepada perawat senior	9
CDI 10. Bersama klien selama prosedur klinik	10
CDI 11. Bersikap manis dengan klien	11
CDI 12. Mengorganisasi pekerjaan dengan perawat lain untuk klien	12
CDI 13. Mendengarkan klien	13
CDI 14. Konsultasi dengan dokter mengenai klien	14
CDI 15. Mengajukan klien mengenai aspek self care	15
CDI 16. Melakukan sharing mengenai masalah pribadi dengan klien	16
CDI 17. Memberikan informasi mengenai klien	17
CDI 18. Mengukur tanda vital klien	18
CDI 19. Menempatkan kebutuhan klien sebelum kebutuhan pribadi	19
CDI 20. Bersikap kompeten dalam prosedur klinik	20
CDI 21. Melibatkan klien dalam perawatan	21
CDI 22. Memberikan jaminan mengenai prosedur klinik	22
CDI 23. Memberikan privacy kepada klien	23
CDI 24. Bersikap gembira dengan klien	24
CDI 25. Mengobservasi efek medikasi kepada klien	25

Skoring perilaku *caring* dilakukan dengan kriteria penilaian perilaku berikut:

(Arikunto, 2006)

Baik : Skor antara 76% - 100%

Cukup : Skor antara 56 – 75%

Kurang : Skor \leq 55%

3. Kualitas pelayanan keperawatan yang terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan, yaitu: Penampilan (*tangible*), ketanggapan (*responseveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), serta perhatian (*empathy*) dari pelayanan kesehatan yang menggunakan alat ukur lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah: STS (Sangat Tidak Setuju): 1; TS (Tidak Setuju): 2; S (Setuju) : 3; SS (Sangat Setuju : 4).

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut: (Arikunto, 2006)

Baik : Skor antara 76% - 100%

Cukup : Skor antara 56 – 75%

Kurang : Skor \leq 55%

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

Tabel 3.3.
Kisi-kisi tentang Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan

Indikator Kualitas <i>Caring</i>	Sub Indikator	Pernyataan		Jumlah Item
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
<i>Tangible</i> (Penampilan)	Perlengkapan sarana prasarana	1		4
	Keadaan ruangan		2	
	Penampilan pegawai	3		
	Fasilitas fisik		4	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Penanganan pelanggan	5	6	4
	Penyediaan pelayanan sesuai perjanjian,	7		
	Penyediaan pelayanan tepat waktu.		8	
<i>Responseveness</i> (Tanggapan)	Kecepatan perawat dalam menangani pasien dan penanganan keluhan	9		4
	Siap sedia menanggapi pertanyaan pelanggan,	10		
	Penyampaian informasi saat pelayanan		11	
	Kemauan untuk membantu pelanggan.		12	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan karyawan terhadap pelayanan secara tepat,	13		4
	Jaminan keamanan, kenyamanan dan pelayanan,	14		
	Keterampilan dalam memberikan informasi,	15		
	Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.		16	
<i>Empaty</i> (Perhatian)	Kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara individu.	17		4
	Ketersediaan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan pasien.		18	
	Pegawai tidak membedakan-bedakan pelayanan bagi pasien.	19		
	Perawat memahami kebutuhan pasien.		20	
Jumlah Total				20

4. Instrumen tentang kepuasan pasien 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: STP (Sangat Tidak Puas): 1; TP (Tidak Puas): 2; P (Puas): 3; SP (Sangat Puas): 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

Puas : Skor antara 76% - 100%

Cukup : Skor antara 56 – 75%

Kurang : Skor \leq 55%

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

Tabel 3.4. Kisi-kisi tentang Kepuasan Pasien

Pernyataan Pasien	Pernyataan		Jumlah
	<i>Fafourable</i>	<i>Unfavoruble</i>	
Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)	1, 2, 4, 5	3, 6	6
Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan)	7, 10	6, 9	4
Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	11,12, 14	13, 15	5
Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap dimensi <i>empaty</i> (perhatian)	12, 20	18, 19	4
Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap dimensi <i>tangible</i> (penampilan)	21, 24,25	22, 23	5
Total			25

F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada tahap ini peneliti mengadakan uji coba instrumen penelitian yang dilakukan pada tanggal 28 – 30 Juli 2016 sebanyak 20 pasien di RSUD Simo Boyolali. Uji coba ini dilakukan untuk mengetahui keandalan instrumen yang digunakan untuk penelitian.

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, 2008). 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 teknik korelasi “*product moment*“: (Suharsimi, 2008) :

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

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 = Skor pertanyaan
- y = Skor total pertanyaan

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

Hasil uji validitas didapatkan hasil per variabel sebagai berikut:

a. Perilaku *Caring*

Berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan komputer program SPSS release 20,00 didapatkan bahwa nilai uji validitas dari korelasi

product moment (r_{xy}) untuk variabel perilaku *caring* didapatkan nilai tertinggi sebesar 0,912 dan nilai terendah sebesar 0,462. Hasil analisis diketahui item valid sebanyak 22 item (item nomor 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24 dan 25) dan instrumen yang tidak valid adalah item nomor 6, 8 dan 18, untuk instrumen yang valid digunakan dalam penelitian ini dan instrumen yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian ini karena sudah terwakili dalam item yang lain (Hasil terlampir).

b. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan komputer program SPSS release 20,00 didapatkan bahwa nilai uji validitas dari korelasi *product moment* (r_{xy}) untuk variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai tertinggi sebesar 0,836 dan nilai terendah sebesar 0,475. Hasil analisis diketahui item valid sebanyak 18 item (item nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, dan 20) dan instrumen yang tidak valid adalah item nomor 17 dan 19, untuk instrumen yang valid digunakan dalam penelitian ini dan instrumen yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian ini karena sudah terwakili dalam item yang lain (Hasil terlampir).

c. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan komputer program SPSS release 20,00 didapatkan bahwa nilai uji validitas dari korelasi *product moment* (r_{xy}) untuk variabel kepuasan pasien didapatkan nilai

tertinggi sebesar 0,832 dan nilai terendah sebesar 0,455. Hasil analisis diketahui item valid sebanyak 21 item (item nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24 dan 25) dan instrumen yang tidak valid adalah item nomor 8, 15, 17 dan 23, untuk instrumen yang valid digunakan dalam penelitian ini dan instrumen yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian ini karena sudah terwakili dalam item yang lain (Hasil terlampir).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi (2008) mengemukakan "Tes 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 20,0* 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).

Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan komputer program SPSS versi 20,0 terlihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel perilaku *caring* = 0,833, untuk nilai reliabilitas variabel kualitas pelayanan = 0,837 dan untuk kepuasan pasien = 0,738, angka ini jauh lebih besar di atas 0,60, jadi dapat disimpulkan bahwa reliabel dari variabel yang digunakan dalam penelitian sangat tinggi (sangat reliabel).

G. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Data yang telah terkumpul dalam tahap pengumpulan data, perlu diolah dulu. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui suatu proses dengan tahapan sebagai berikut:

a. *Editing*

Proses *editing* dilakukan untuk meneliti kembali apakah isian lembar kuesioner sudah lengkap atau belum. *Editing* dilakukan di tempat pengumpulan data, sehingga apabila ada kekurangan dapat segera di lengkapi.

b. *Coding*

Coding adalah usaha mengklasifikasi jawaban-jawaban/hasil-hasil yang ada menurut macamnya. Klasifikasi dilakukan dengan jalan manandai masing-masing jawaban dengan kode berupa angka, kemudian dimasukkan dalam lembaran tabel kerja guna mempermudah membacanya. Hal ini

penting untuk dilakukan karena alat yang digunakan untuk analisa data dalam komputer melalui program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) release 20,00 yang memerlukan suatu kode tertentu.

c. *Scoring*

Pemberian nilai pada masing-masing jawaban dari pertanyaan yang diberikan kepada responden sesuai dengan ketentuan penilaian yang telah ditentukan.

d. *Tabulating*

Kegiatan memasukkan data-data hasil penelitian ke dalam tabel-tabel sesuai kriteria sehingga didapatkan jumlah data sesuai dengan kuesioner.

e. *Entry Data*

Suatu kegiatan untuk memasukkan data-data hasil penelitian ke dalam program SPSS release 20 untuk selanjutnya diolah sesuai tujuan yang hendak dicapai.

f. *Processing*

Suatu kegiatan untuk memproses data-data yang sudah dimasukkan dalam program komputer sesuai kriteria sehingga didapatkan jumlah data sesuai dengan data yang diinput.

g. *Cleaning*

Suatu kegiatan untuk membersihkan atau mengedit setiap data yang dimasukkan dalam program komputer sesuai dengan analisis data yang direncanakan sebelumnya.

2. Analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis:

a. *Analisis Univariante* yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Analisis univariat ini untuk melihat distribusi frekuensi data: umur, pendidikan, jenis pekerjaan, mendeskripsikan perilaku *caring*, kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

b. Uji Persyaratan Analisis

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dari masing- masing variable berasal dari populasi yang berdistribusi normal dengan teknik *Kolmogrov-Smimov (KS-2)*. Uji normalitas dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

a) Mengajukan hipotesis uji

H_0 : sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal

H_1 : sampel diambil dari populasi yang berdistribusi tidak normal

b) Pengamatan x_1, x_2, \dots, x_n dijadikan bilangan baku z_1, z_2, \dots, z_n

dengan menggunakan rumus $z_1 = \frac{x_1 - \bar{x}}{s}$ (\bar{x} dan s masing-masing

merupakan rata-rata dan simpangan baku sampel).

c) Untuk tiap bilangan baku ini dan menggunakan daftar distribusi normal baku, kemudian dihitung $F(z_1) = P(z < z_1)$.

d) Selanjutnya dihitung proporsi z_1, z_2, \dots, z_n yang lebih kecil atau

sama dengan z_i . Jika proporsi ini dinyatakan oleh $S(z_1)$, maka

$$S(z_1) = \frac{\sum z_1, z_2, \dots, z_n}{n}$$

- e) Hitung selisih $F(z_1) - S(z_1)$ kemudian tentukan harga mutlaknya.
- f) Ambil harga yang paling besar di antara harga-harga mutlak selisih tersebut sebutlah harga terbesar ini L_0 .

Untuk menerima atau menolak hipotesis nol, kita bandingkan L_0 ini dengan nilai kritis L yang diambil dari Daftar Nilai Kritis L untuk Uji KS-2 (*Kolmogrov-Smimov*) untuk taraf nyata α yang dipilih. Kriterianya adalah : tolak hipotesis nol bahwa populasi berdistribusi normal jika L_0 yang diperoleh dari data pengamatan melebihi dari daftar, dalam hal ini hipotesis nol diterima (Sudjana, 2006).

2) Uji Linearitas Data

Uji linearitas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan garis regresi yang telah di buat selanjutnya di uji keberartian koefisien garis regresi serta linearitasnya. Interpretasi di lakukan dengan memilih salah satu statistik, yaitu statistik yang di dasarkan pada deviasi (*deviation from linearity*). Hipotesis yang di uji adalah : (Ghozali, 2008)

- a) Jika signifikansi yang di peroleh $> \alpha = 0,05$ maka model *regresi linear*.

b) Jika signifikansi yang di peroleh $< a = 0,05$, maka model *regresi tidak linear*.

3) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Dalam uji homogenitas (Hadi, 2007), dilakukan dengan cara membagi varians yang lebih besar dengan varians yang lebih kecil. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$F_{\text{dbvk}} : \text{dbvk} = \frac{SD^2_{\text{bs}}}{SD^2_{\text{kt}}}$$

Keterangan :

$F_{\text{dbvk}} : \text{dbvk}$ = Derajat kebebasan K_1 dan K_2

SD^2_{bs} = Standar deviasi KE 1

SD^2_{kt} = Standar deviasi KE2

Keputusan uji:

$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$, sampel diambil dari populasi yang bersifat homogen.

$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$, sampel diambil dari populasi yang bersifat tidak homogen,

c. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis yang digunakan untuk menerangkan pengaruh perilaku caring dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun. Data yang

telah didapat dianalisa dengan menggunakan perangkat komputer program SPSS versi 20.0 dengan menggunakan uji t. Uji t ini digunakan untuk menguji pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun secara individu dan digunakan untuk menguji dominasi pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Langkah-langkah uji t sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternative

Ho: $\beta_i = 0$, tidak ada pengaruh secara individu antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Ha: $\beta_i \neq 0$, ada pengaruh secara individu antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

b) Menentukan *level of significance* (α) = 0,05.

c) Kriteria Pengujian

Dikatakan Ho ditolak apabila nilai probabilitas $p < 0,05$, sebaliknya apabila Ho diterima apabila nilai probabilitas $p > 0,05$.

d) Kesimpulan

Apabila *p value* $< 0,05$, maka pengaruh secara individu antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Apabila *p value* $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh secara

individu antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

d. Analisis Multivariat

Analisis multivariat yaitu analisis yang digunakan untuk menerangkan pengaruh secara simultan (serempak) antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Data yang telah didapat dianalisa dengan menggunakan perangkat komputer program SPSS versi 20.0 dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji F-test.

1) Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ (Djarwanto PS, 2007),}$$

dimana :

Y = Variabel tingkat kepuasan pasien

a = Bilangan konstan

X_1 = Variabel perilaku *caring*

X_2 = Variabel kualitas pelayanan keperawatan

$b_{1,2}$ = Koefisien regresi pada X_1 , dan X_2

e = Nilai residual (*error*)

2) Uji F-test

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ketepatan model yang digunakan untuk memprediksi pengaruh secara serempak (simultan) antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan

terhadap tingkat kepuasan pasien. Langkah-langkah uji F sebagai berikut:

- a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

Ho: $\beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya secara serempak ada pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Ha: $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$, artinya secara serempak tidak ada pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

- b) Menentukan *level of significance* (α) = 0,05

- c) Kriteria pengujian (*role of test*)

Ho ditolak apabila nilai ρ value < 0,05.

Ho diterima apabila nilai ρ value > 0,05.

- d) Kesimpulan

Apabila ρ value < 0,05 maka diketahui ada pengaruh signifikan antara perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien, dan sebaliknya apabila ρ value > 0,05 maka diketahui tidak ada pengaruh signifikan perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

H. 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 penelitian.

3. *Confidentialty* (kerahasiaan)

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

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 pasien maupun keluarga pasien yang terkait dengan perilaku dan kualitas *caring* pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Untuk selanjutnya dirumuskan masalah dan tujuan penelitian dalam bentuk penyusunan proposal.
- b. Proposal yang sudah tersusun kemudian di presentasikan. Waktu presentase seminar proposal yang dilaksanakan pada tanggal 15 Juni 2016.
- c. Perijinan dilakukan dengan menyerahkan surat izin riset dari Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta kepada Direktur Rumah Sakit Griya Husada Madiun yang kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan penelitian. Adapun uji coba instrumen dilakukan pada tanggal 28-30 Juli 2016 sebanyak 20 pasien di RSUD Simo Boyolali.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 5 – 14 Agustus 2016 kepada sebanyak 51 responden.

Adapun tahap ini peneliti melakukan beberapa hal, yaitu :

- a. Memilih pasien dan keluarganya sebagai responden berdasarkan kriteria inklusi.
- b. Pembagian kuesioner tentang pengaruh perilaku *caring* dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien yang dibagikan oleh peneliti kepada responden.

- c. Kuesioner yang telah di isi oleh responden dikumpulkan untuk dilakukan pengolahan dan analisa data.

3. Tahap Pelaporan

Tahap ini meliputi :

- a. Analisa Data

Pengolahan data yang menggunakan komputer program SPSS 20.0. Hasil analisa data dalam bentuk tabel yang kemudian diinterpretasikan.

- 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.