

BAB 3

METODE PENELITIAN

Pada bab 3 ini berisi penjelasan tentang metode penelitian termasuk desain penelitian, populasi, sampel, teknik sampling, variabel penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, uji validitas dan realibilitas, lokasi dan waktu penelitian, prosedur pengumpulan data, analisa data, etika penelitian dan keterbatasan penelitian

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu strategi penelitian dalam mengidentifikasi permasalahan sebelum perencanaan akhir pengumpulan data. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis rancangan penelitian kuantitatif non eksperimen dengan metode analisis korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional Study* (Helaludin & Hengki, 2019). Analisis Korelasi merupakan penelitian non-eksperimental yang menggunakan korelasi statistik untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel – variabel di dalam suatu kelompok sasaran. Penelitian Korelasional memberikan sudut pandang baru untuk memahami hubungan – hubungan dan serangkaian alat analitik baru untuk menghitung dan membuat perkiraan tentang suatu hubungan sebab akibat (Nikolaus, 2019).

Cross Sectional study adalah studi epidemiologi yang mempelajari prevalensi, distribusi, maupun hubungan penyakit dan paparan dengan mengamati status paparan, penyakit atau *outcome* lain secara serentak pada individu – individu dari suatu populasi pada suatu saat. Dengan demikian studi *Cross Sectional* tidak mengenal adanya dimensi waktu (Amirah & Safrizal, 2020).

3.2 Populasi, Sampel dan Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian (Sumargo, 2020). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 74 orang pasien rawat inap yang sedang menjalani perawatan di RSUD Bangil pada Bulan Desember 2020 sampai Bulan Mei 2021.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan sebagai subjek penelitian melalui teknik *consecutive sampling* yang telah ditentukan (Sumargo, 2020). Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan yaitu 50 pasien yang sedang menjalani rawat inap (Melati, Anggrek, Teratai dan Dahlia) RSUD Bangil yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.

3.2.3 Sampling

Teknik sampling merupakan proses menyeleksi sampel yang digunakan dalam penelitian dari populasi yang ada, sehingga jumlah sampel akan mewakili keseluruhan populasi yang ada (Sumargo, 2020). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling*. *Consecutive sampling* adalah pemilihan sampel dengan menetapkan subjek yang memenuhi kriteria penelitian dimasukkan ke dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu, sehingga jumlah klien yang diperlukan terpenuhi (Nursalam, 2008). Jumlah sampel yang diinginkan peneliti adalah sebagian pasien rawat inap

RSUD Bangil yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

3.2.3.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik atau persyaratan umum yang diharapkan peneliti untuk bisa memenuhi subjek penelitiannya (Sani, 2018). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- a. Pasien yang menjalani perawatan di Ruang rawat inap (Melati, Anggrek, Teratai dan Dahlia)
- b. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian
- c. Pasien berusia > 17 tahun hingga dewasa

3.2.3.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah suatu karakteristik dari populasi yang dapat menyebabkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi tidak disertakan menjadi subjek penelitian (Sani, 2018). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- a. Pasien yang tidak kooperatif
- b. Pasien dalam keadaan penurunan kesadaran
- c. Pasien anak – anak dan bayi
- d. Pasien ruang intensif

3.3 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Agusinta, 2020). Dalam penelitian ini menggunakan

dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) sebagai berikut :

3.3.1 Identifikasi Variabel

3.3.1.1 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang berpengaruh atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain (Agusinta, 2020). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan Keperawatan.

3.3.1.2 Variabel Dependen

Variabel *dependent* atau variabel terikat adalah variabel yang keberadaanya menjadi suatu akibat dikarenakan adanya variabel bebas (Agusinta, 2020). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap.

3.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati peneliti (Nurdin & Hartati, 2019). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil

Variabel	Devinisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Kriteria
----------	----------------------	-----------	-----------	-------	----------

Pelayanan Keperawatan	Pelayanan profesional berdasarkan ilmu dan kiat proteksi, promosi dan optimalisasi kesehatan dan kemampuan, mencegah terjadinya penyakit dan cedera, mengurangi penderitaan melalui diagnosis dan penanganan respons amnesia terhadap penyakit dan cedera serta advokasi dalam asuhan individu, keluarga, dan komunitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek Perhatian 2. Aspek Penerimaan 3. Aspek Komunikasi 4. Aspek Kerjasama 5. Aspek Tanggung Jawab 	Kuesioner	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Keperawatan Kurang : jika mendapatkan skor ≤ 55 % 2. Pelayanan Keperawatan Cukup : jika mendapatkan skor 56 % – 74 % 3. Pelayanan Keperawatan Baik : jika mendapatkan skor 75 % - 100 %
Kepuasan Pasien Rawat Inap	Bentuk ekspresi pasien dari perspektif pribadi pasien dan cenderung dipengaruhi oleh reaksi psikologis pasien setelah mendapatkan pelayanan dari aparaturnya penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Tangible</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Responsiveness</i> 	Kuesioner	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Kepuasan Rendah : jika mendapatkan skor ≤ 55 % 2. Tingkat Kepuasan Sedang : jika mendapatkan skor 56 % – 74 % 3. Tingkat Kepuasan Tinggi : jika mendapatkan

	pelayanan public				skor 75 % - 100 %
--	------------------	--	--	--	-------------------

3.4 Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Dalam setiap penelitian dan riset, data merupakan bagian terpenting. Untuk memperoleh dan mengumpulkan data, terdapat beberapa cara dan teknik yang bisa dilakukan. Salah satu instrument penelitian yang dapat digunakan yaitu angket atau kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya kuesioner diisi oleh para responden sesuai dengan yang responden hendaki secara independen dengan tanpa adanya paksaan (Herlina, 2019).

3.4.1.1 Kuesioner Pelayanan Keperawatan

Cara pengukuran pelayanan keperawatan yaitu menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 indikator pelayanan keperawatan. 5 indikator pelayanan keperawatan meliputi aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab. Indikator tersebut dijabarkan menjadi 23 pertanyaan, dengan rincian 4 pertanyaan pada aspek perhatian, 5 pertanyaan pada aspek penerimaan, 5 pertanyaan pada aspek komunikasi, 5 pertanyaan pada aspek kerjasama dan 4 pertanyaan pada aspek tanggung jawab. Kuesioner tersebut menggunakan skala jawaban likert dengan rincian sangat baik, baik, sedang, buruk dan sangat buruk.

Kuesioner tersebut telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh Wulandari pada tahun 2015(Wulandari, 2015). Setelah di uji, pengukuran tersebut dinyatakan valid dan reliable. Pada uji Reliabilitas didapatkan nilai $r_{alpha} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan pertanyaan kuesioner sudah reliable (Ovan & Andika, 2020). Pengukuran dinyatakan reliabel apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ didapatkan dari $r_{product\ moment}$ dengan $\alpha 5\%$ dan diperoleh $r_{tabel} 0,374$. Berdasarkan uji reliabilitas kuesioner penelitian untuk aspek perhatian didapatkan nilai $\alpha 0,849$. Berdasarkan uji reliabilitas untuk aspek penerimaan didapatkan nilai $\alpha 0,809$. Berdasarkan uji reliabilitas untuk aspek komunikasi didapatkan nilai α -cronbach $0,903$. Berdasarkan uji reliabilitas untuk aspek kerjasama didapatkan nilai α -cronbach $0,863$. Berdasarkan uji reliabilitas kuesioner penelitian untuk aspek tanggung jawab didapatkan nilai $\alpha 0,838$ (Wulandari, 2015).

Kisi – kisi kuesioner pelayanan keperawatan sebagai berikut :

No	Indikator	Item
1	Aspek Perhatian	1, 2, 3, 4
2	Aspek Penerimaan	5, 6, 7, 8
3	Aspek Komunikasi	10, 11, 12, 13, 14
4	Aspek Kerjasama	15, 16, 17, 18, 19
5	Aspek Tanggung Jawab	20, 21, 22, 23

3.4.1.2 Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kuesioner pengukuran kepuasan pasien rawat inap disusun oleh peneliti berdasarkan 5 indikator faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien rawat inap yang terdiri dari *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*. 5 indikator tersebut kemudian dikembangkan menjadi 23 pertanyaan dengan menggunakan skala likert yaitu sangat setuju, setuju, ragu – ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju(Nurhidaya, 2014).

Kuesioner tersebut telah dilakukan uji validitas dan realibilitas oleh Nurhidaya pada tahun 2014. Setelah di uji, kuesioner tersebut dinyatakan valid dan reliable sehingga layak digunakan sebagai instrument dalam penelitian Keuasan pasien rawat inap(Ovan & Andika, 2020).

Kisi – kisi kuesioner kepuasan pasien sebagai berikut :

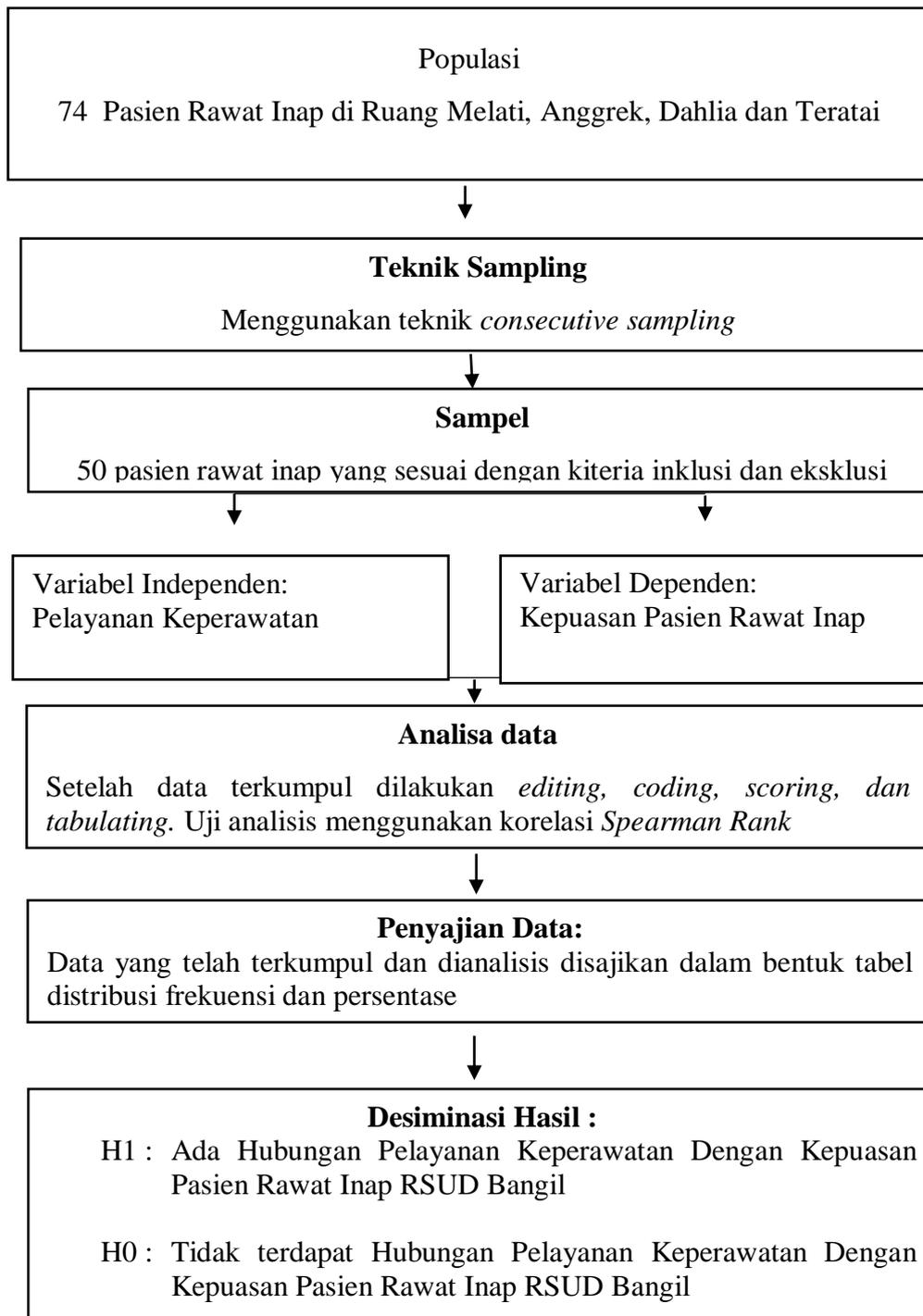
No	Indikator	Item
1	<i>Reliability</i>	1, 2, 3, 4, 5, 6
2	<i>Responsiveness</i>	7, 8, 9, 10
3	<i>Assurance</i>	11, 12, 13
4	<i>Emphaty</i>	14, 15, 16, 17, 18
5	<i>Tangibles</i>	19, 20, 21, 22, 23

3.4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 Juni – 28 Juli 2021. Lokasi penelitian ini yaitu Ruang Melati, Ruang Anggrek, Ruang Dahlia dan Ruang teratai di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil, Kabupaten Pasuruan.

3.4.3 Kerangka Kerja

Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam proses penelitian yang dimulai dari penentuan populasi sampai dengan pembuatan kesimpulan.



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil

3.4.4 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2016). Langkah-langkah yang dilakukan dalam prosedur penelitian antara lain sebagai berikut :

Tahap Pelaksanaan prosedur penelitian dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut. :

- a. Dalam penelitian ini didapatkan populasi seluruh pasien rawat inap RSUD Bangil yaitu 74 orang. Kemudian peneliti menyesuaikan populasi dengan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Sehingga didapatkan sampel sebanyak 50 orang responden.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data bertempat di Ruang Rawat Inap RSUD Bangilyaitu Ruang Melati, Ruang Anggrek, Ruang Teratai dan Ruang Dahlia
- c. Sampel penelitian diambil berdasarkan responden dari populasi yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.
- d. Terdapat 50 responden sampel penelitian dengan rincian 12 pasien Ruang Melati, 12 pasien Ruang Anggrek, 12 Pasien Ruang Teratai dan 12 pasien Ruang Dahlia
- e. Penelitian dimulai pada tanggal 29 Juni 2021 hingga 28 Juli 2021.
- f. Pengambilan data diambil kepada pasien yang telah menjalani perawatan pada hari ke -3.
- g. Penelitian diawali dengan mendatangi responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Kemudian peneliti menyampaikan tujuan penelitian serta menyampaikan *inform consent*

penelitian. Ketika responden setuju *inform consent* maka akan dilanjutkan dengan penelitian.

- h. Peneliti menjelaskan tata cara mengisi kuesioner dan memberikan waktu cukup untuk mengisi kuesioner dengan didampingi peneliti.
- i. Setelah pengisian kuesioner selesai, peneliti mengucapkan terimakasih kepada responden atas kerjasama dan waktu yang telah disediakan dalam penelitian ini.
- j. Hasil kuesioner ditabulasi, dianalisa dan disimpulkan hasilnya.

3.5 Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lainnya dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori dan diambil kesimpulan sehingga hasil temuan mudah dipahami oleh diri sendiri atau orang lain (Nursalam, 2016). Uraian analisis data meliputi:

a. *Editing*

Proses *Editing* merupakan teknik pengolahan data untuk mengecek dan menyesuaikan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistic.

b. *Coding*

Proses *Coding* adalah kegiatan pengolahan data dengan memberikan tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sama, tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.

Coding pada variabel pelayanan keperawatan yaitu sebagai berikut :

Item	Kode
------	------

Pelayanan Keperawatan Kurang	1
Pelayanan Keperawatan Cukup	2
Pelayanan Keperawatan Baik	3

Sedangkan Coding pada variabel kepuasan pasien rawat inap yaitu sebagai berikut :

Item	Kode
Kepuasan pasien Rendah	1
Kepuasan pasien Sedang	2
Kepuasan pasien Tinggi	3

c. *Skoring*

Skoring adalah teknik pengolahan data dengan mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif.

Skoring pada variabel pelayanan keperawatan yaitu sebagai berikut :

Item	Skor
Selalu	5
Sering	4
Kadang – kadang	3
Jarang	2
Tidak Pernah	1

Sedangkan skoring pada variabel kepuasan pasien rawat inap yaitu sebagai berikut :

Item	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

d. *Tabulating*

Tabulating adalah teknik pengolahan data dengan menyajikan data yang diperoleh ke dalam tabel, sehingga hasil penelitian dapat jelas terbaca

e. Analisa Uji Statistik : uji statistik berdasarkan tujuan penelitian, desain penelitian dan skala data meliputi :

1. Analisis Univariat

Analisis Univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung jenis datanya. Untuk data numerik digunakan nilai *mean* atau rata – rata, *median* dan standar deviasi. Pada umumnya dalam analisis hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel. Tabel univariat adalah suatu tabel yang menggambarkan penyajian data dalam bentuk distribusi frekuensi untuk satu variabel saja (Dahlan, 2014).

Rumus umum analisis univariat :

2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat bertujuan untuk menganalisis hubungan antara 2 variabel (Dahlan, 2014). Variabel *independent* dalam penelitian ini yaitu pelayanan keperawatan dengan menggunakan skala pengukuran ordinal dan variabel *dependent* dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan skala pengukuran ordinal. Kemudian data dari kedua variabel tersebut dilakukan analisa bivariat dengan menggunakan uji Spearman. Pemilihan uji Spearman dikarenakan kedua variabel menggunakan skala pengukuran ordinal dengan jenis hipotesis korelatif (Dahlan, 2014).

Rumus Uji Spearman :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2-1)}$$

3.6 Etika Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2012), dalam melakukan penelitian peneliti perlu membawa rekomendasi dan institusi untuk pihak lain dengan cara mengajukan permohonan lain kepada institusi/ lembaga tempat penelitian yang dituju oleh peneliti. Setelah mendapat persetujuan barulah peneliti dapat melakukan penelitian dengan menekankan masalah etika meliputi :

3.6.1 Lembar persetujuan penelitian (*informed consent*)

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendapat rekomendasi dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat Ppni Mojokerto dan permintaan ijin kepada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil untuk melakukan penelitian permohonan studi pendahuluan dan ijin penelitian. *Informed consent* atau surat persetujuan riset diberikan oleh peneliti kepada responden yang berisi tentang informasi

studi penelitian tentang maksud dan tujuan penelitian serta dampaknya, sehingga responden dapat kesediaannya. Jika subyek bersedia maka harus menandatangani lembar persetujuan dan apabila tidak bersedia maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati hak – hak subjek.

3.6.2 Tanpa nama (*anonymity*)

Anonimity adalah konsep perlindungan peserta riset, responden berhak untuk menyembunyikan nama sepanjang proyek riset. Informasi yang berhubungan dengan klien, kenyataan bahwa individu tertentu telah berpartisipasi dalam studi diberitahukan pada orang lain di luar riset kecuali menyangkut masalah hukum dan persidangan.

3.6.3 Kerahasiaan (*confidentiality*)

Confidentiality adalah sebuah masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, dan hanya kelompok data tertentu yang akan di laporkan sebagai hasil penelitian

3.7 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

- a. Terdapat beberapa responden yang menolak menjadi responden.
- b. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal

tersebut dipengaruhi oleh faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya