

BAB 3

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran ilmu pengetahuan atau pemecahan suatu masalah, pada dasarnya menggunakan metode ilmiah (Notoatmodjo, 2016). Pada bab ini disajikan: (1) Desain penelitian, (2) Populasi, sampling, sampel, (3) Variabel penelitian dan Definisi Operasional, (4) Prosedur penelitian (5) Tempat dan Waktu Penelitian, (6) Analisis Data, (7) Etika Penelitian.

3.1 Desain Penelitian

Desain atau rancangan penelitian adalah suatu yang sangat penting dalam penelitian, memungkinkan pengontrolan maksimal beberapa faktor yang dapat mempengaruhi akurasi suatu hasil. Selain itu desain juga bisa digunakan sebagai petunjuk dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian untuk mencapai suatu tujuan atau menjawab suatu pertanyaan penelitian. (Nursalam, 2016b). Dalam penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel sebab akibat yang terjadi pada obyek penelitian diukur dan dikumpulkan pada waktu tertentu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2016).

3.2 Populasi, Sampling, dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Hidayat, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di RSI Sakinah Mojokerto pada bulan Mei 2020 sejumlah 498 orang.

3.2.2 Sampling

Teknik *sampling* merupakan proses seleksi sampel yang digunakan dalam penelitian, sehingga sampel tersebut dapat mewakili populasi yang ada. Penelitian menggunakan teknik non *probability sampling* tipe *consecutive sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi. Kurun waktu penelitian 2 minggu.

3.2.3 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi (Notoatmodjo, 2016). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di RSI Sakinah Mojokerto yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi pada bulan Mei 2020 sejumlah 50 orang.

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini:

- a. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik
- b. Bisa baca tulis
- c. Bersedia menjadi responden

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini:

- a. Pasien dengan gangguan kesadaran

3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.3.1 Variabel

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian dan berdasarkan hubungan fungsional variabel *independent* (bebas) dan variabel *dependent* (tergantung) (Notoatmodjo, 2016).

1. Variabel *independen*

Variabel *independent* merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent*. Dalam penelitian ini variabel *independent* adalah fasilitas pelayanan.

2. Variabel *dependen*

Variabel *dependent* merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat variabel *independent*. Dalam penelitian ini variabel *dependent* adalah kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap .

3.3.2 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, 2012).

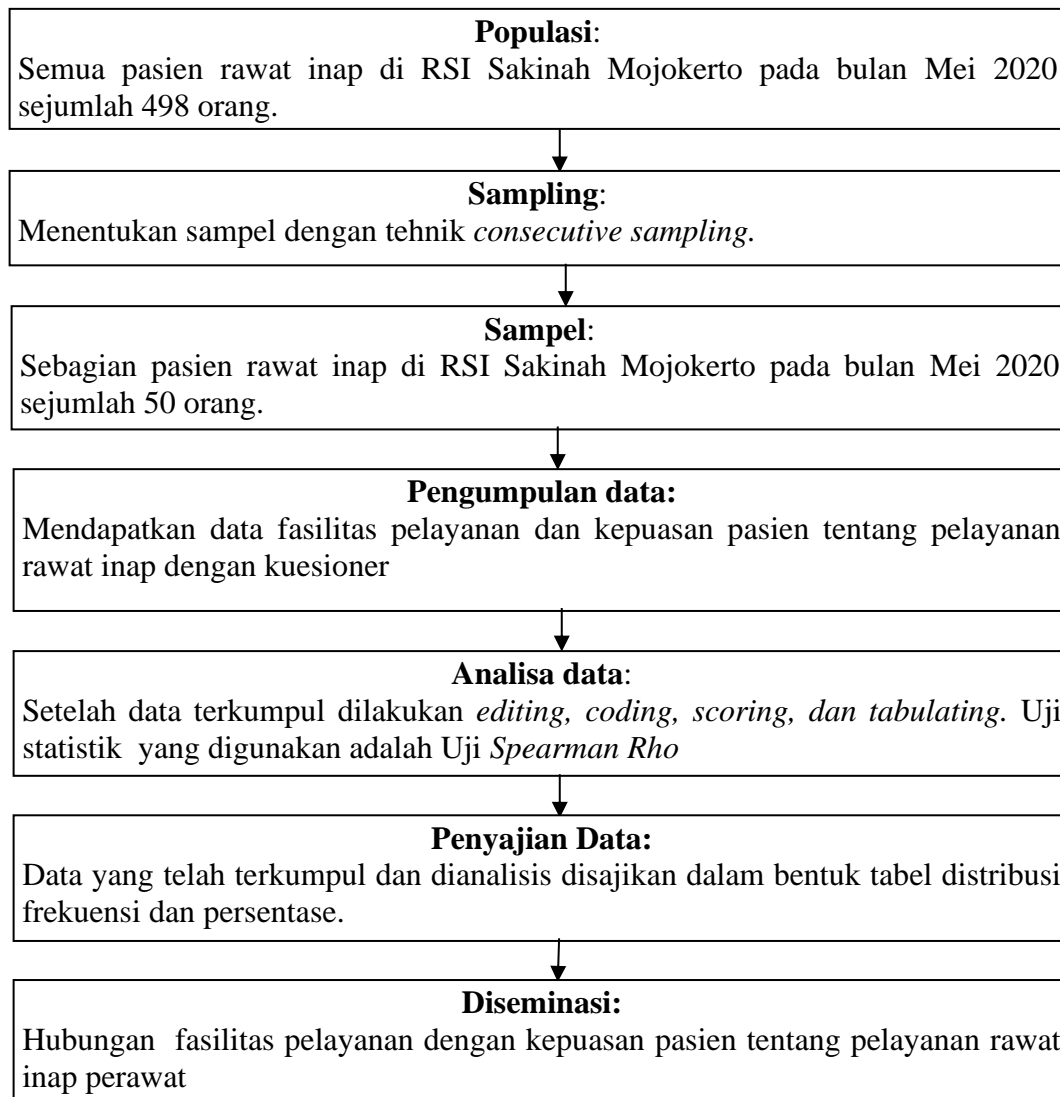
Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Alat ukur	Skala data	Kriteria
Fasilitas pelayanan	Segala sarana dan prasarana ruang rawat inap untuk mendukung proses perawatan pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan dan keselamatan 2. Bahan berbahaya dan beracun serta limbahnya 3. Penanggulangan bencana 4. Proteksi kebakaran 5. Peralatan medis 6. Sistem penunjang (SNARS, 2018) 	Kuesioner diadaptasi dari SNARS	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Baik, jika skor $\geq 73,3$ 2) Cukup, jika skor $46,7 \leq X < 73,3$ 3) Kurang baik, jika skor $< 46,7$
Kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap	Kumpulan perasaan, keyakinan, dan pemikiran tentang cara berperilaku sehubungan dengan pelayanan yang didapatkan dari rumah sakit	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana Fisik (<i>Tangible</i>) b. Keandalan (<i>Reability</i>) c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Kepedulian (<i>Emphaty</i>) <p>Hafizurrachman, 2011)</p>	Kuesioner	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Puas, jika skor $\geq 62,5$ 2) Tidak puas, jika skor $< 62,5$

3.4 Kerangka Kerja

Kerangka kerja adalah pertahapan (langkah-langkah dalam aktifitas dan ilmiah) mulai dari penetapan populasi, sampel, dan seterusnya yaitu kegiatan sejak awal penelitian dilaksanakan (Nursalam, 2016b).

Kerangka kerja dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Tentang Hubungan Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Rawat Inap Di RSI Sakinah Mojokerto

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Meminta izin kepada Ketua STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto untuk pengumpulan data di RSI Sakinah Mojokerto sesuai prosedur.
2. Peneliti mendatangi pasien rawat inap kemudian menjelaskan maksud dan tujuan penelitian bahwa peneliti ingin meneliti tentang fasilitas pelayanan dan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap
3. Memberikan *informed consent* untuk ditandatangani oleh pasien rawat inap yang setuju untuk menjadi responden
4. Dalam waktu 1 hari, peneliti mengidentifikasi fasilitas pelayanan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang telah menandatangani *informed consent*, setelah terisi, kuesioner dikumpulkan dan peneliti melakukan editing, kemudian peneliti memberikan kuesioner kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap
5. Meminta pasien untuk mengisi kuesioner kemudian mengumpulkannya kembali
6. Melakukan pengolahan data.

3.5.1 Instrumen

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data (Arikunto, 2016). Dalam penelitian ini instrumen berupa:

1. Kuesioner berdasarkan skala Likert untuk menilai fasilitas pelayanan yang dimodifikasi dari SNARS (Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit) bagian MFK (Manajemen Fasilitas Kesehatan)
2. Kuesioner kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap menggunakan yang telah dirubah dalam bahasa Indonesia oleh Alwy (2018) dalam Tesis yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji

Makassar). Peneliti akan melakukan uji coba kuesioner terlebih dahulu agar diketahui validitas dan reliabilitasnya.

3.5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di RSI Sakinah Mojokerto.

2) Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan November 2019 sampai dengan Juni 2020.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Langkah-langkah Analisa Data

3.6.1.1 *Editing*

Editing adalah upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. *Editing* dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul (Hidayat, 2012). Peneliti melakukan editing dengan cara memastikan bahwa kuesioner sudah terisi tanpa ada yang terlewatkan.

3.6.1.2 *Coding*

Coding adalah bagaimana mengkode pertanyaan-pertanyaan responden dan segala hal yang dianggap perlu (Setiadi, 2013). Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam melakukan tabulasi dan analisa data. Peneliti memberikan kode berupa angka untuk mempermudah pengolahan data ke SPSS.

Data Umum

a) Kelas rawat inap

Kode 1: VIP

Kode 2: kelas I

Kode 3: kelas II

Kode 4: kelas III

b) Pembayaran

Kode 1: Umum

Kode 2: BPJS Berbayar

Kode 3: KIS

Kode 4: Asuransi Swasta

Data Khusus

a) Fasilitas pelayanan

Kode 1: Baik

Kode 2: Cukup

Kode 3: Kurang

b) Kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap

Kode 1: Puas

Kode 2: Tidak puas

3.6.1.3 Scoring

Scoring adalah kegiatan pengolahan data untuk selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan atau dengan kata lain *scoring* adalah menjumlahkan seluruh hasil jawaban responden untuk kemudian dilakukan tabulasi data (Setiadi, 2013).

1) Kuesioner fasilitas pelayanan:

1 : Sangat tidak setuju

2 : Tidak setuju

3 : Kurang Setuju

4 : Setuju

5 : Sangat setuju

Untuk mengukur fasilitas pelayanan dengan menggunakan kategorisasi yang dibuat oleh peneliti, karena instrumen tidak mencakup kategori fasilitas pelayanan:

Range = Nilai maksimal-nilai minimal

Nilai maksimal = Jumlah pernyataan x skor maksimal

= 20x5

= 100

Nilai minimal = Jumlah pernyataan x skor minimal

= 20 x 1

= 20

Range = 100-20

= 80

Deviasi Standar (s) = Range : enam satuan deviasi standar

$$= 80: 6$$

$$= 13,3$$

Mean Teoritis (μ) = Jumlah item x jumlah kategori

$$= 20 \times 3$$

$$= 60$$

Maka didapat pembagian kategori interval sebagai berikut:

Interval	Kategori
$X < (\mu - 1S)$ $X < \{60 - 1 (13,3)\}$ $X < 46,7$	Kurang
$(\mu - 1S) \leq X < (\mu + 1S)$ $\{60 - 1 (13,3)\} \leq X < \{60 + 1 (13,3)\}$ $46,7 \leq X < 73,3$	Cukup
$(\mu + 1,0 s) \leq X$ $\{60 + 1,0 (13,3)\} \leq X$ $X \geq 73,3$	Baik

2) Skor kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap

1 : Sangat tidak puas

2: tidak puas

3 : puas

4 : sangat puas

Kemudian dilakukan perhitungan:

Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi,

$$\text{yaitu } 25 \times 4 = 100$$

Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah

$$\text{yaitu } 25 \times 1 = 25$$

$$\text{Range} = 100 - 25 = 75$$

$$\text{Interval } 75/2 = 37,5$$

$$\text{Skor standar} = 100 - 37,5 = 62,5$$

Kriteria objektif:

- 1) Puas = jika skor nilai jawaban responden $\geq 62,5$
- 2) Tidak Puas = jika skor jawaban responden $< 62,5$

(Indrayani, 2016)

3.6.1.4 *Tabulating*

Tabulating adalah membuat tabel-tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti (Notoatmodjo, 2012).

3.6.2 Teknik Analisis Data

3.6.2.1 Univariat

Analisa univariat digunakan untuk menganalisa 1 variabel yang menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase (Notoatmodjo, 2016). Menurut (Arikunto, 2016) dalam membaca kesimpulan persentase menggunakan skala sebagai berikut:

100%	: seluruhnya
76-99%	: hampir seluruhnya
51-75%	: sebagian besar
50%	: setengah
26-49%	: hampir setengah
1-25%	: sebagian kecil
0%	: tidak satupun

3.6.2.2 Bivariat

Analisis hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap dengan menggunakan uji *Spearman Rho* karena tujuan penelitian bersifat korelasi, jumlah variabel ada 2, skala data variabel yang dianalisis adalah skala ordinal. Uji uji *Spearman Rho* dilakukan dengan menggunakan *SPSS for Windows 20.0*. Jika $pvalue < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap perawat, jika $pvalue$

$\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 diterima, berarti tidak ada hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap perawat.

Untuk mengetahui arah hubungan/korelasi antara variabel independen dan dependen yaitu dinyatakan dalam tanda plus (+) dan minus (-). Tanda (+) menunjukkan adanya korelasi searah, dan tanda (-) menunjukkan korelasi sejajar berlawanan arah. Sedangkan untuk menentukan kuatnya hubungan dapat diketahui dari besar kecilnya angka dalam indeks korelasi, makin besar angka dalam indeks korelasi maka semakin kuat pula korelasi ke dua variabel (Arikunto, 2012). Interpretasikan nilai koefisien sebagai berikut :

- a) 0,800 - 1,000 : sangat kuat
- b) 0,600 - 0,799 : kuat
- c) 0,400 – 0,599 : sedang
- d) 0,200 – 0,399 : rendah
- e) 0,000 – 0,199 : sangat rendah tidak berkorelasi

3.7 Etika penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti mendapat rekomendasi dari STIKES Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto serta mengajukan permohonan kepada Kepala RSI Sakinah Mojokerto. Etika yang harus dilakukan dalam penelitian adalah:

3.7.1 *Informed concent* (Lembar Persetujuan)

Informed concent merupakan bentuk persetujuan peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. Tujuan *informed concent* adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampaknya. Semua responden telah bersedia menandatangani *informed consent* sebagai tanda bahwa responden telah menyetujui untuk diteliti.

3.7.2 *Anonimity* (tanpa nama)

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 disajikan.

3.7.3 Confidentiality (Kerahasiaan)

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

3.8 Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian dilakukan dalam kondisi pandemic Covid 19 sehingga peneliti harus menerapkan *physical distancing* yang membuat peneliti tidak diizinkan untuk bertemu langsung dengan pasien, akan tetapi dibantu oleh perawat ruangan.