

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

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

Desain penelitian adalah semua subyek penelitian yang diamati pada waktu yang sama (Nursalam, 2003). Penelitian ini penulis menggunakan penelitian *korelasi* dengan rancangan *cross sectional*. Menurut Notoadmojo (2010) dalam penelitian dengan rancangan *cross sectional* variabel sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada obyek penelitian diukur atau dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Variabel yang akan diteliti adalah kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya. Penelitian ini juga mengamati minat kunjungan ulang Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya.

#### **B. Populasi, Sampling dan Sampel**

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

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoadmodjo, 2010). Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien Rawat Inap yang sudah di ijinan untuk pulang (Rawat Jalan) di Rumah Sakit Reksa Waluya Pada Bulan Februari Tahun 2020.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh

populasi (Notoadmodjo, 2010). Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap yang di ijinan untuk pulang (rawat jalan)

### 3. Sampling

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *consecutive sampling* yang cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih sampel yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu yang ditentukan sehingga jumlah sampel terpenuhi (Hidayat, 2009),. Kurun waktu pengambilan sampel pada penelitian ini selama 2 minggu.

Dalam pemilihan sampel peneliti membuat kriteria bagi sampel yang diambil. Sampel yang diambil berdasarkan pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, yaitu karakteristik sampel yang dapat dimasukkan atau layak untuk diteliti.

Kriteria pada penelitian ini:

- a. Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subyek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Nursalam, 2011)

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

- 1) Pasien telah mengalami rawat inap sekurang-kurangnya 2x24 jam.
  - 2) Pasien mampu membaca dan menulis
  - 3) Pasien bersedia menjadi responden penelitian
- b. Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak

dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Nursalam, 2011)

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah :

- 1) Pasien *total care* dan *intensive care*
- 2) Pasien tidak bersedia menjadi responden

### **C. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

#### 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, 2012).

- a. Variabel *Independent* adalah variabel yang nilainya menentukan variabel lain. Variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya.
- b. Variabel *Dependent* adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Variabel *Dependent* dalam penelitian ini adalah minat kunjungan ulang Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya.

#### 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).

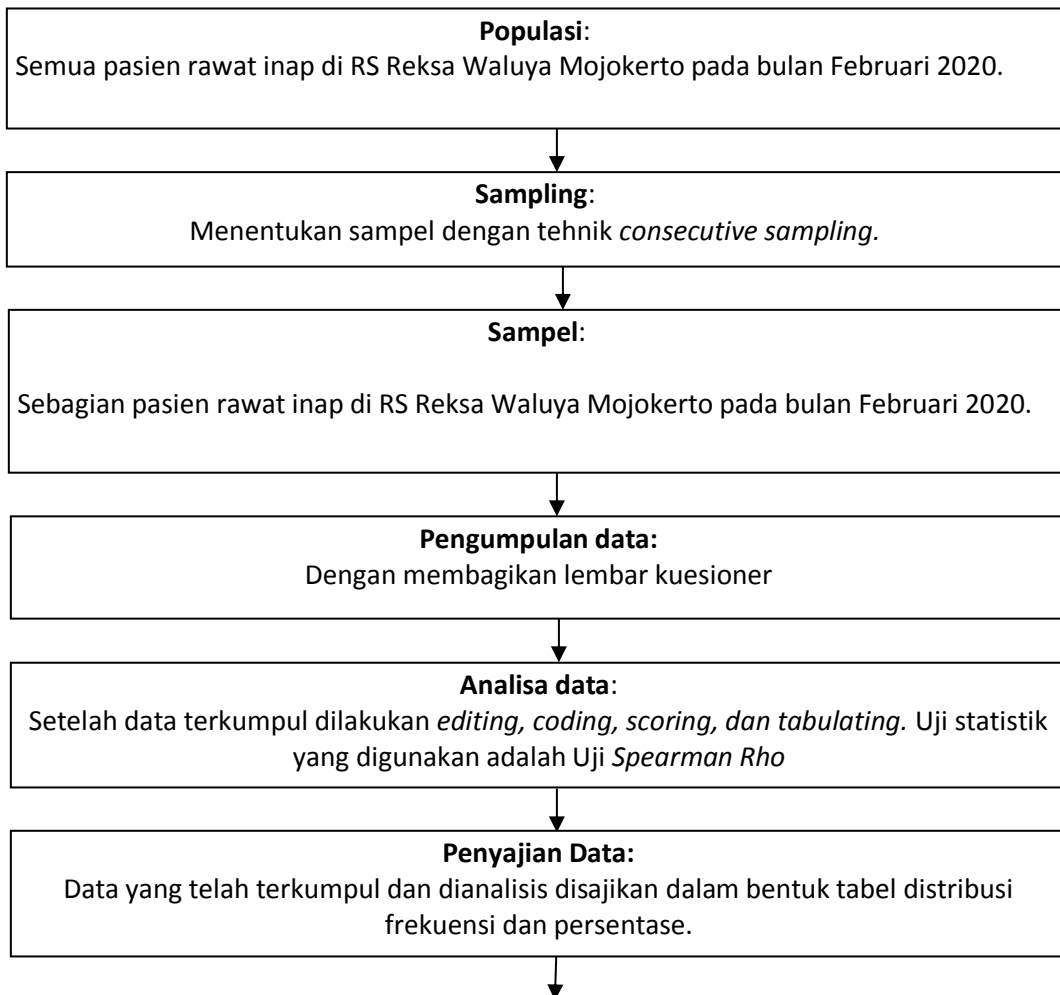
**Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Data	Kriteria
Variabel Independen Kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan rawat inap	Perasaan senang pasien selama mendapatkan perawatan rawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya	1. Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati	Kuisisioner	Ordinal	Kepuasan tinggi: 76-100% Kepuasan sedang: 56-75% Kepuasan rendah: ≤ 55% (Arikunto, 2009)
Variabel Dependen	Keputusan menggunakan kembali pelayanan	1. Kognisi 2. Afeksi 3. Konasi	Kuisisioner	Ordinal	Minat tinggi: 76-100% Minat sedang:

Minat Kunjungan kembali rawat inap	keperawatan di Rumah Sakit Reksa Waluya				56-75% minat rendah: ≤55% (Arikunto, 2009)
---	---	--	--	--	--

#### D. Kerangka Kerja

Kerangka kerja merupakan salah satu tahap dalam penelitian. Kerangka kerja disajikan alur penelitian, terutama variabel yang akan digunakan dalam penelitian (Nursalam, 2003). Kerangka kerja penelitian ini seperti dibawah ini:



**Gambar 3.1 Kerangka Kerja Tentang Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya**

**E. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Meminta izin kepada Ketua STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto untuk pengumpulan data di RS Reksa Waluya Mojokerto sesuai prosedur.
2. Peneliti mendatangi perawat kemudian menjelaskan maksud dan tujuan penelitian bahwa peneliti ingin meneliti tentang kinerja perawat dan kepuasan pasien
3. Memberikan *informed consent* untuk ditandatangani oleh pasien rawat inap yang setuju untuk menjadi responden.
4. Dalam waktu 1 hari, peneliti mengidentifikasi kinerja perawat dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi

kriteria inklusi dan menandatangani *informed consent*, setelah terisi, kuesioner dikumpulkan dan peneliti melakukan editing, kemudian peneliti memberikan kuesioner kepuasan pasien

5. Meminta perawat untuk mengisi kuesioner kemudian mengumpulkannya kembali
6. Melakukan pengolahan data.

#### **F. Instrumen Pengumpulan data**

Instrumen penelitian ini adalah menggunakan alat ukur kuesioner dengan skala likert. Kuesioner disusun berdasarkan pendapat dari Nursalam (2017) dan telah dimodifikasi oleh peneliti menggunakan literatur-literatur lain yang relevan. Kuesioner pertama meliputi data umum (data demografi) pasien, kuesioner kedua tentang kepuasan akan pelayanan keperawatan yang memuat tentang *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (kenyataan), *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (tanggung jawab), kuesioner ketiga tentang minat untuk menggunakan jasa pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya.

#### **G. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Waktu

Mulai dari Bulan Desember 2019 sampai dari Maret 2020,

2. Tempat Penelitian.

Penelitian dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya.

## H. Analisis Data

Menurut Arikunto (2009) Langkah pertama setelah data terkumpul adalah melakukan pengolahan data, dengan tahapan sebagai berikut :

1. *Editing* adalah pekerjaan untuk validitas dan reabilitas data yang masuk. Kegiatan editing ini meliputi: pemeriksaan kelengkapan pengisian kuesioner yang meliputi identitas responden, isian kuesioner, dan mengecek macam isian data yang diperoleh sudah terisi lengkap atau kurang lengkap.
2. *Coding*, yaitu mengklasifikasikan jawaban dari responden menurut macamnya. Pemberian kode dilakukan hanya pada data demografi, yaitu sebagai berikut:
  - a. Riwayat perawatan di rumah sakit ini sebelumnya
    - 1) Belum pernah : diberi kode 1
    - 2) Satu kali : diberi kode 2
    - 3) Dua kali : diberi kode 3
    - 4) Lebih dari dua kali : diberi kode 4
  - b. Lama hari perawatan sampai dengan hari ini
    - 1) 2-3 hari : diberi kode 1
    - 2) 4-6 hari : diberi kode 2
    - 3) 7-10 hari : diberi kode 3
    - 4) Lebih dari 10 hari : diberi kode 4



### 3. *Scoring*

*Scoring* adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjumlahkan semua jawaban dari responden untuk kemudian dilakukan pengklarifikasian atas jawaban (Setiadi, 2007). Analisa data dilakukan setiap responden dengan menentukan nilai tiap-tiap pernyataan pada tiap-tiap variabel.

#### a. Kepuasan pasien (variabel independent)

Terdiri dari 25 pertanyaan dengan skor jawaban : sangat setuju (SS)=4, setuju (S)=3, tidak setuju (TS)=2, sangat tidak setuju (STS)=1.

Kemudian dimasukkan ke dalam rumus :

$$N = \frac{\sum Sp}{\sum Sm} \times 100\%$$

Keterangan :

N : Prosentase nilai

$\sum Sm$  : Jumlah skor tertinggi

$\sum Sp$  : Jumlah skor yang didapat

Kriteria skor akhir :

Kepuasan tinggi : 76 – 100%

Kepuasan sedang : 56 – 75%

Kepuasan rendah :  $\leq 55\%$

b. Minat menggunakan jasa pelayanan (variabel dependen) :

Terdiri dari 10 pertanyaan dengan skor jawaban : Sangat tidak setuju : (STS)=1, Tidak setuju (TS diberi kode)=2, Setuju (S)=3, Sangat setuju : (SS)=4.

Kemudian dimasukkan ke dalam rumus :

$$N = \frac{\sum Sp}{\sum Sm} \times 100\%$$

Keterangan :

N : Prosentase nilai

$\sum Sm$  : Jumlah skor tertinggi

$\sum Sp$  : Jumlah skor yang didapat

Kriteria skor akhir :

Minat tinggi : 76 – 100%

Minat sedang : 56 – 75%

Minat rendah :  $\leq 55\%$

#### 4. *Tabulating*

*Tabulating* (tabulasi) adalah penyusunan dalam bentuk tabel, data dari lembar kuesioner direkap dalam tabel rekapitulasi responden kemudian penyusunan data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi (Nursalam, 2003).

#### 5. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan bagian yang terpenting untuk mencapai tujuan pokok penelitian adalah menjawab pertanyaan penelitian yang mengungkapkan fenomena (Nursalam, 2003)

Adapun untuk mengetahui tingkat keeratan antar variabel di uji dengan uji korelasi dengan tingkat kemaknaan/keeratan : 0.000 – 0.200 tingkat kemaknaan sangat rendah, 0.200 – 0.400 tingkat kemaknaan rendah, 0.400 – 0.600 tingkat kemaknaan sedang, 0.600 – 0.800 tingkat kemaknaan kuat, 0.800 – tingkat kemaknaan sangat kuat (Arikunto, 1998).

Langkah-langkah dalam melakukan analisis data yang dimulai dengan melakukan tabulasi selanjutnya dianalisa dengan tehnik statistis *Spearman Rho* dengan taraf signifikan  $p < 0,05$  berarti hipotesis diterima yaitu ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Analisa statistik ini menggunakan SPSS Pro Windows.

## 6. Etika Penelitian

Etika penelitian adalah masalah yang sangat penting dalam penelitian menurut (Hidayat, 2008) meliputi:

### a. *Informed consent* (lembar persetujuan responden)

Sebelum menjadi responden, subyek penelitian diminta menandatangani lembar persetujuan untuk menjadi responden. Jika subyek bersedia diteliti maka harus menandatangani lembar persetujuan. Jika subyek menolak untuk diteliti peneliti tidak

akan memaksa dan tetap menghormati haknya.

b. *Anonymity* (Tanpa nama).

Responden tidak mencantumkan nama pada lembar kuesioner, peneliti hanya meminta nomor kuesioner.

c. *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.