

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini memanfaatkan angka-angka selama tahap pengumpulan, analisis, dan penyajian data. Temuan ini akan diterapkan pada penelitian yang melibatkan demografi dan sampel tertentu. Analisis korelasional digunakan dalam desain penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat, kepuasan pasien, dan variabel bebas, kualitas pelayanan keperawatan. Karena pengumpulan data variabel independen dan variabel dependen yang diteliti dilakukan sekaligus, maka metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional*.

#### **3.2 Alat Penelitian dan Cara Pengumpulan data**

##### **3.2.1 Alat Penelitian**

Alat penelitian dalam pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien yaitu berupa kuesioner. Alat kuesioner dibuat sendiri oleh peneliti dengan kuesioner A kualitas pelayanan keperawatan dan B kepuasan pasien. Kuesioner A berisi tentang tentang kualitas pelayanan keperawatan sebanyak 23 pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* bentuk alternatif jawaban yaitu selalu, sering, kadang-kadang, tidak pernah. Pemberian skor dimulai dari 4 sampai 1, untuk jawaban selalu = 4, sering dengan skor = 3, kadang-kadang dengan skor = 2, tidak pernah dengan skor = 1. Kuesioner B berisi tentang kepuasan pasien sebanyak 18 pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* bentuk alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Pemberian skor dimulai dari 4 sampai 1, untuk jawaban sangat setuju = 4, setuju dengan skor = 3, tidak setuju dengan skor = 2, sangat tidak setuju dengan skor = 1.

**Tabel 3.1** Alat Penelitian Kualitas Pelayanan Keperawatan

Variabel	Indikator	Item		Jumlah
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kualitas Pelayanan Keperawatan	<i>Realiability</i>	1,2,3,5	4	5
	<i>Responsiveness</i>	6,8,9,10	7	5
	<i>Assurance</i>	11,12,14,15	13	5
	<i>Emphaty</i>	16,18,19	17	4
	<i>Tangible</i>	20,22,23	21	4
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>5</b>	<b>23</b>

**Tabel 3.2** Alat Penelitian Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	Item		Jumlah
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kepuasan Pasien	Kenyamanan	1,3,4	2,5	5
	Hubungan Antara Pasien Dengan Perawat	6,8,9,10, 11,12	7	7
	Kompetensi Teknis Petugas Medis	13,15,16,18	14,17	6
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>18</b>

### 3.2.2 Cara pengumpulan data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua tahap yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Pertama, tahap persiapan yaitu peneliti menyusun proposal dan melakukan sidang proposal. Setelah proposal disetujui, peneliti meminta surat permohonan izin melaksanakan penelitian dari Ka.Prodi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Bhamada Slawi sebagai surat pengantar ke kepala Direktur RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal untuk mendapatkan izin penelitian.

Setelah tahap persiapan dapat dilakukan tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan penelitian. Penelitian terlebih dahulu melakukan tahap uji validitas dan realibilitas

dilaksanakan di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal. Dibutuhkan sebanyak 30 responden, dengan menggunakan kuesioner yang telah dicetak *print out* dan dibagikan kepada pasien dengan cara mendatangi setiap bed pasien secara langsung.

Tahap pelaksanaan Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, peneliti dibantu oleh dua *enumerator* yaitu mahasiswa semester delapan yang sebelumnya sudah dijelaskan, sudah memahami, dan sudah satu persepsi pada penelitian ini, serta dua mahasiswa tersebut sudah bersedia menjadi *enumerator* pada penelitian ini. Uji Validitas dan Reabilitas dilaksanakan di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal pada tanggal 22-23 April 2024. Uji Validitas dilakukan di ruang Bougenvil dan Tulip dengan jumlah 30 responden. Setelah itu peneliti melakukan pengolahan uji validitas dan realibilitas dibantu oleh *enumerator* dan dikonsulkan kepada dosen pembimbing.

Setelah acc dari dosen pembimbing. Selanjutnya peneliti melakukan permohonan izin penelitian di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dan setelah mendapat izin penelitian dari pihak RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal peneliti melaksanakan penelitian di Ruang Multazam II, Madinah, dan Marwah di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal. Peneliti kembali dibantu oleh *enumerator*. Penelitian dilakukan selama 1 minggu pada tanggal 13-19 Mei 2024. Berdasarkan waktu yang telah ditentukan, setiap melakukan pembagian kuesioner dipilih sesuai kriteria inklusi, sebelum kuesioner tersebut diisi peneliti maupun *enumerator* memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan penelitian, menyampaikan manfaat dalam penelitian dan meminta persetujuan menjadi responden, serta menjaga kerahasiaan data yang diberikan. Responden berhak untuk menerima dan menolak untuk menjadi responden dalam penelitian. Bila calon responden menyetujui menjadi responden, maka peneliti meminta responden untuk mendatangi lembar persetujuan yang telah disediakan peneliti. Semua responden menyetujui untuk menjadi responden dan tidak ada pertanyaan yang diajukan tentang tujuan dan manfaat penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti maupun *enumerator*. Dikarenakan peneliti memiliki kriteria inklusi dan eksklusi

dalam pengambilan responden, maka peneliti mengambil hari penelitian dalam 1 minggu 6 hari. Selanjutnya peneliti maupun *enumerator* membagikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan, responden menyelesaikan kuesioner selama kurang lebih 10 menit. Setelah selesai mengisi kuesioner peneliti maupun *enumerator* mengecek kembali kelengkapan kuesioner yang telah diisi. Setelah semua kuesioner lengkap terisi peneliti maupun *enumerator* berpamitan dan tidak lupa mengucapkan terimakasih. Pada hari Senin, 13 Mei 2024 pada pukul 09.00 didapatkan responden sejumlah 19 pasien. Peneliti terlebih dahulu mendatangi ruangan Multazam II kelas I jumlah pasien yang sesuai kriteria inklusi mendapatkan sebanyak 7 pasien, kemudian peneliti menuju ke ruangan Madinah kelas I dan didapatkan pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi sejumlah 5 pasien, kemudian di ruang Marwah kelas III didapatkan pasien sesuai dengan kriteria inklusi berjumlah 7 pasien.

Penelitian dilanjutkan pada hari Selasa, 14 Mei 2024 pada pukul 08.30 peneliti mendapatkan 17 responden. Peneliti melakukan penelitian di ruang Multazam II kelas I dengan jumlah pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi di ruang Multazam II kelas I ada 4 pasien, kemudian peneliti menuju ke ruang Madinah kelas I dan diperoleh 6 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, kemudian di ruang Marwah kelas III didapatkan 7 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi.

Pada hari Rabu 15 Mei 2024 pada pukul 09.00 peneliti mendapatkan 13 responden. Peneliti melakukan penelitian di ruang Multazam II kelas I dengan jumlah pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi di ruang Multazam II Kelas I ada 5 pasien, kemudian peneliti menuju ke ruang Madinah kelas I dan diperoleh 3 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, kemudian ke ruang Marwah kelas III dengan jumlah pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi ada 8 pasien, peneliti hanya mengambil 5 pasien dikarenakan 3 pasien sudah menjadi responden.

Pada hari Kamis 16 Mei 2024 pada pukul 09.30 peneliti mendapatkan 10 responden. Peneliti melakukan penelitian di ruang Multazam II kelas I dengan jumlah 3 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, kemudian di ruang Madinah

kelas I ada 6 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, peneliti hanya mengambil 4 responden dikarenakan 2 responden sedang beristirahat, kemudian menuju ke ruang Marwah kelas III dengan jumlah 3 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi.

Hari Jumat 17 Mei 2024 pada pukul 08.00 peneliti kembali melanjutkan penelitian didapatkan 14 responden, kemudian peneliti ke ruang Multazam II kelas I ada 3 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, peneliti hanya mengambil 2 pasien dikarenakan 1 pasien sudah menjadi responden, kemudian ke ruang Madinah kelas I dengan jumlah pasien 4 yang sesuai dengan kriteria inklusi, kemudian ke ruang Mawar kelas III dengan jumlah 10 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, peneliti hanya mengambil 8 pasien dikarenakan 2 pasien sudah menjadi responden.

Hari Sabtu 18 Mei 2024 pada pukul 08.30 peneliti melanjutkan dan didapatkan 13 responden, kemudian peneliti ke ruang Multazam II kelas I dengan jumlah 5 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, kemudian ke ruang Madinah kelas I mendapatkan 5 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, kemudian ke ruang Mawar kelas III dengan jumlah 7 pasien, peneliti hanya mengambil 6 pasien dikarenakan 1 pasien sudah menjadi responden. Pada hari Minggu tidak dilakukan penelitian dikarenakan sudah memenuhi dengan jumlah sampel.

### 3.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.2.3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan seberapa tepat suatu instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, untuk mengetahuinya maka perlu diuji dengan uji korelasi antar skor tiap-tiap item dengan total skor kuesioner. Apabila semua pertanyaan mempunyai korelasi yang bermakna (*construct validity*) maka semua item atau pertanyaan yang ada didalam kuesioner tersebut mengukur konsep yang akan diukur (Notoatmodjo, 2018). Uji validitas dilakukan kepada 30 responden di RS Mitra Siaga Tegal, peneliti memilih uji validitas di RS tersebut karena memiliki karakteristik yang sama dengan tempat

penelitian. Hasil uji coba dianalisis menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Signifikansi nilai korelasi dari tiap pertanyaan dilihat dari  $r$  tabel dan  $r$  hitung, dikatakan valid apabila  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung dengan nilai signifikansi sebesar 5%. Berdasarkan tabel taraf signifikansi yang di perlukan adalah 0,361. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,361 maka dinyatakan valid, tetapi jika  $<$   $r$  tabel 0,361 maka dinyatakan tidak valid.

Pada penelitian ini, hasil uji instrument yang telah dilakukan kepada 30 responden di RS Mitra Siaga Tegal pada tanggal 22-23 April 2024 dengan uji validitas *Pearson Product Moment*, variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 24 item yang dinyatakan valid yaitu 23 pertanyaan dan pertanyaan yang tidak valid sebanyak 1 pertanyaan nomer 21 dengan nilai  $r$  tabel 0,178. Dan untuk variabel Kepuasan Pasien dengan jumlah pertanyaan 20 item yang dinyatakan valid 18 dan pertanyaan yang dinyatakan tidak valid sebanyak 2 pertanyaan pada nomer 1 dengan nilai  $r$  tabel 0,278 dan nomer 2 dengan nilai  $r$  tabel 0,038.

### 3.2.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas mengacu pada suatu pengertian dimana suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang apabila digunakan seberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2015). Uji realibilitas akan dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Keputusan uji bila Alpha Cronbach  $>$  konstantan (0,60), maka pertanyaan reliabel. Bila Alpha Cronbach  $<$  konstanta (0,60) maka pertanyaan tidak reliabel.

Pada penelitian ini, hasil uji instrument yang telah dilakukan 30 responden di RS Mitra Siaga Tegal pada tanggal 22-23 April 2024 dengan uji realibilitas variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan diperoleh *Alpha Cronbach* = 0,891 dan variabel Kepuasan Pasien diperoleh *Alpha Cronbach* = 0,860 maka hasil perhitungan dinyatakan reliabel karena  $r$  hitung  $>$  0,60, yang artinya semua item pertanyaan

variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien dinyatakan reliabel.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Notoatmodjo (2012), populasi adalah sekumpulan objek penelitian dengan atribut dan ciri tertentu yang diharapkan untuk dipelajari dan digunakan untuk mengambil kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas I mencakup ruang Multazam II, Madinah dan pasien rawat inap kelas III yaitu ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal pada tahun 2023 yaitu dalam 1 bulan berjumlah 795 pasien.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel merupakan sebagai dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam melakukan penelitian, dapat digunakan untuk seluruh objek atau hanya mengambil sebagian dari seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Dilakukan pengampilan sampel dengan rentan waktu 1 minggu dengan menggunakan teknik sampel *accidental sampling* yaitu dengan mengambil data responden yang kebetulan tersedia/ada digunakan sebagai sampel penelitian adapun kriteria sampel yaitu pasien rawat inap kelas I Multazam II, Madinah dan Marwah kelas III RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

### **3.4 Besar Sampel**

Seluruh jumlah pasien rawat inap di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal digunakan untuk menghitung besar sampel penelitian ini. Dalam penelitian ini, *Accidental Sampling* merupakan metode pengambilan sampel. Karena kriteria inklusi memerlukan waktu minimal  $\geq 3$  hari, maka dilakukan pengambilan sampel insidental sehingga memerlukan waktu pengumpulan data selama 1 minggu. Setelah memastikan jumlah rata-rata pasien yang dirawat selama tiga bulan dari ruang Multazam II kelas I, Madinah kelas I, dan Marwah kelas III. Rumus Slovin akan digunakan untuk melakukan perhitungan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan 10%

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

$$n = \frac{795}{1 + (795(0,1)^2)}$$

$$n = \frac{795}{1 + (795(0,01))}$$

$$n = \frac{795}{1 + 7,95}$$

$$n = \frac{795}{8,95}$$

$$n = 88,8$$

Jadi jumlah sampel keseluruhan adalah 88,8 jika dibulatkan menjadi 89 pasien.

#### 3.4.1 Kriteria Inklusi

3.4.4.1 Pasien rawat inap kelas I di Ruang Multazam II, Madinah, dan Marwah kelas III RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal

3.4.4.2 Pasien rawat inap kelas I di Ruang Multazam II, Madinah, dan Marwah kelas III RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dengan minimal sudah menjalani rawat inap  $\geq 3$  hari

3.4.4.3 Pasien yang mampu membaca dan menulis

3.4.4.4 Pasien dengan keadaan sadar (*composmentis*)

### 3.4.2 Kriteria Eksklusi

3.4.2.1 Pasien yang dirawat kelas I di Ruang Multazam II, Madinah, dan Marwah kelas III RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik

3.4.2.2 Pasien yang dirawat kelas I di Ruang Multazam II, Madinah, dan Marwah kelas III RSI PKU Muhammadiyah Tegal yang tidak kooperatif

## 3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

### 3.5.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini sudah dilakukan di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal

### 3.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 13-18 Mei 2024.

## 3.6 Definisi Operasional Penelitian dan Skala Pengukuran

### 3.6.1. Definisi Operasional

Menurut Notoatmodjo (2020) definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan.

**Tabel 3.3 Variabel, Definisi operasional, cara ukur, hasil dan skala.**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Kualitas Pelayanan Keperawatan	Persepsi pasien rawat inap mengenai kualitas pelayanan keperawatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang sudah diberikan oleh tenaga medis. Indikator penilaian : 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Tangibles</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Responsiveness</i> 5. <i>Empaty</i>	Kuesioner	1. Baik jika nilai 69-92 2. Cukup jika nilai 46-68 3. Kurang jika nilai 23-45	Ordinal
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki dan	Kuesioner	1. Puas jika nilai	Ordinal

---

timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkan.	54-72
Indikator penilaian :	2. Cukup jika nilai 36-53
1. Kenyamanan	3. Kurang jika nilai 18-35
2. Hubungan antara pasien dengan perawat	
3. Kompetensi teknis petugas medis	

---

### 3.7 Teknik Pengolahan data dan Analisa data

#### 3.7.1 Teknik Pengelolaan Data

Data yang dikumpulkan kemudian diolah dengan cara *editing*, *coding*, *entry* dan *tabulating*. Pertama, *Editing* yaitu memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kesalahan antar jawaban pada kuesioner. Peneliti melakukan pengecekan kelengkapan kuesioner. Kuesioner yang tidak lengkap dikembalikan ke responden untuk dilengkapi. Kedua, *Coding* yaitu memberikan kode untuk memudahkan proses pengolahan data. Peneliti memberikan kode pada karakteristik kualitas pelayanan keperawatan peneliti menentukan kategori yaitu 4 kode skor 4 = selalu, skor 3 = sering, skor 2 = kadang-kadang, skor 1 = tidak pernah. Kode pada karakteristik kepuasan pasien peneliti menentukan kategori yaitu 4 kode skor 4 = sangat setuju, skor 3 = setuju, skor 2 = tidak setuju, skor 1 = sangat tidak setuju. Ketiga, *Entry* yaitu memasukan data untuk diolah menggunakan program komputer. Keempat, *Tabulating* yaitu megelompokan data sesuai variabel yang diteliti untuk mempermudah analisa data.

#### 3.7.2 Analisa Data

##### 3.7.2.1 Analisa Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisa ini hanya menghasilkan

distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2012). Bentuk analisa univariat tergantung dari jenis datanya. Dalam penelitian ini analisa univariat dilakukan pada tiap variabel bebas yaitu kualitas pelayanan keperawatan, maupun variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

#### 3.7.2.2 Analisa Bivariat

Analisa bivariat adalah analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Analisa bivariat dilakukan untuk menganalisis adanya hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan keperawatan dan variabel terikat kepuasan pasien. Masing-masing data variabel bebas dan variabel terikat menggunakan skala ordinal sehingga analisa yang digunakan adalah menggunakan uji korelasi Kendall's Tau (Notoatmodjo, 2011). Analisa data dilakukan menggunakan program SPSS dalam komputer. Ha diterima jika  $p$  value  $> 0,05$  dan  $H_a$  ditolak jika  $p$  value  $< 0,05$ .

### **3.8 Etika penelitian**

Secara umum terdapat empat prinsip etika utama dalam melakukan penelitian (Dharma, 2011) antara lain yaitu :

#### 3.8.1 Menghormati Harkat dan Martabat Manusia

Secara manusiawi, responden dicari untuk penelitian ini. Responden bebas memilih untuk melakukan penelitian atau tidak tanpa dikenakan sanksi atau paksaan. Setiap partisipan dalam penelitian ini diberikan informasi yang transparan mengenai proses penelitian. Sebelum memulai penelitian, peneliti memperoleh persetujuan dari pasien, meminta persetujuan mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian dan bertindak sebagai responden. Semua informasi responden akan dirahasiakan dan dirahasiakan.

#### 3.8.2 Menghormati Privasi dan Kerahasiaan Subjek Penelitian

Peneliti tidak memberikan rincian tentang identitas subjek atau kerahasiaan mereka. Inisial digunakan peneliti untuk mengidentifikasi responden.

### 3.8.3 Keadilan dan Keterbukaan

Informasi mengenai identitas responden meliputi menggunakan coding (*initial* atau *identification number*) untuk menjaga kerahasiaan (*confidentiality*). Dalam penelitian ini dilakukan dengan jujur, berhati-hati, profesional dan berperikemanusiaan.

### 3.8.4 Memperhitungkan Manfaat dan Kerugian

Dalam melakukan penelitian, peneliti tidak menimbulkan kerugian materi, psikis, maupun jasmani. Peneliti menggunakan kuesioner dalam penelitian ini, yang tidak merugikan responden dalam melaksanakan hasil yang bermanfaat (*benefit ratio*). Manfaat dari hasil penelitian diharapkan semoga bisa menambah wawasan, pengetahuan, dan dapat ditetapkan.