

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 1. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksperimen semu (Quasy Experiment) dalam bentuk Nonequivalent Control Group Design. Desain ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh sebab akibat dengan cara melibatkan kelompok kontrol di samping kelompok eksperimen. Dalam rancangan ini, kelompok eksperimen diberi perlakuan sedangkan kelompok kontrol tidak.

Tabel 2.1 Rancangan Penelitian

Kelompok	Perlakuan	Post test
Eksperimen = K – OA	X	O1A
Kontrol = K – OB	X	O1B

Keterangan :

K – OA : pengamatan awal kelompok eksperimen

K – OB : pengamatan awal kelompok kontrol

X : pemberian pelatihan identifikasi pasien kepada dokter muda

O1A : pengamatan akhir kepuasan pasien pada kelompok eksperimen

O1B : pengamatan akhir kepuasan pasien pada kelompok kontrol

## **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Pelaksanaan penelitian ini berlangsung dari bulan April - Juni 2015. Dalam tiga bulan tersebut diasumsikan sebagai waktu yang tepat untuk mengukur kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan adanya program pendidikan dokter muda yang telah menjalani program profesi selama hampir satu tahun di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Selain itu, saat ini RS PKU Muhammadiyah Gamping telah menjadi rumah sakit pendidikan. Di RS PKU Muhammadiyah Gamping sering dilakukan penelitian oleh para mahasiswa tetapi penelitian seperti ini belum pernah dilakukan.

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

### **A. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gamping selama bulan April-Juni 2015.

### **B. Sampel**

Sampel yang baik adalah sampel yang mewakili populasi secara keseluruhan. Sampel dalam penelitian ini para responden yang terdiri dari

pelanggan eksternal yaitu pasien/keluarga yang menjawab pertanyaan dalam kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Proses pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel diambil sesuai dengan kriteria inklusi baik untuk kelompok kontrol diambil pada ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- A. Pasien berusia > 17 tahun
- B. Pasien dalam kondisi sadar dan kooperatif
- C. Bisa membaca dan menulis
- D. Bersedia menjadi responden

Sampel keseluruhan sejumlah 30 pasien. Dengan perbandingan sampel minimal 1:1, maka besar sampel untuk masing-masing kelompok intervensi dan kontrol adalah 15 pasien.

#### 4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah :

- 1. Variabel bebas  
Pelatihan identifikasi pasien.
- 2. Variabel terikat  
Kepuasan pasien.

### 3. Definisi Operasional

Variabel penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel bebas

Pelatihan identifikasi pasien pada dokter muda di RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan menggunakan modul *patient safety* yang disusun sesuai dengan kurikulum anjuran dari WHO.

2. Variabel terikat

Proses kepuasan pasien terhadap kemampuan identifikasi pasien sebagai implementasi budaya keselamatan pasien dinilai menggunakan metode kepuasan pasien menurut Parasuraman yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung). Termasuk didalamnya keadaan yang dirasakan pasien tentang penampilan dokter muda yang bersih, rapi, dan simpatik dalam memberikan pelayanan kesehatan.
2. *Reliability* (kehandalan), keadaan yang dirasakan pasien tentang kemampuan dokter muda untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan rumah sakit kepada pasiennya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), adalah keadaan yang dirasakan pasien merupakan kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu pasien dalam memberikan pelayanan tepat waktu.
4. *Empathy* (kepedulian), keadaan yang dirasakan pasien tentang kemampuan dokter muda untuk memberikan perhatian khusus pada

pasien dengan ramah, penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien.

5. *Assurance* (jaminan) adalah keadaan yang dirasakan pasien tentang kemampuan dokter muda dalam melakukan identifikasi pasiendengan sopan dan jelas, dapat dipercaya dan memberikan keyakinan kepada pasien.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner yang berisi pertanyaan mengenai kepuasan pasien terhadap kemampuan identifikasi dokter muda di bangsal rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Kuisisioner kepuasan pelanggan sebanyak 21 item pertanyaan (Modifikasi dari Bawono (2006), dikembangkan dari Zeithaml, VA. & Bitner, MJ (1996). Penggunaan kuisisioner untuk kepuasan pelanggan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) kemampuan identifikasi terdiri dari empat pertanyaan (nomor 1-4), dimensi *emphaty* (kemampuan perhatian) terdiri dari 4 pertanyaan (nomor 5-9) dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri dari 5 pertanyaan (nomor 10-14) mencakup 2 pertanyaan untuk kehandalan identifikasi dan 3 pertanyaan untuk kehandalan komunikasi, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdiri dari 4 pertanyaan (nomor 15-18) untuk kemampuan komunikasi, dan dimensi *assurance* (jaminan) terdiri dari 4 pertanyaan untuk kemampuan komunikasi. Masing-masing item pertanyaan diberi skor dengan menggunakan skala likert 5. Nilai yang diberikan adalah 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= netral, 4= setuju, 5= sangat setuju.

Sebelum digunakan untuk penelitian, kuisioner diuji coba pada 30 pasien di rumah sakit yang sama sebelum dilakukan penelitian. Uji validitas instrumen menggunakan uji korelasi Pearson product moment ( $r$ ) untuk mencari hubungan antar skor variabel dengan skor total. Item pertanyaan dinyatakan valid jika skor variabel berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya, yaitu bila nilai  $r$  hasil  $>$  nilai  $r$  tabel. Item pertanyaan yang dinyatakan tidak valid akan dikeluarkan atau direvisi. Uji reliabilitas dilakukan setelah semua pertanyaan dinyatakan valid dengan cara membandingkan nilai  $r$  hasil alpha Cornbach  $>$  nilai  $r$  tabel maka pertanyaan tersebut variabel. Hasil uji validitas instrumen menunjukkan nilai  $r$  alpha Cornbach sebesar  $0,9641 > r$  tabel ( $0,361$ ) dan instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

Pelaksanaan pengambilan data pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol sebagai berikut :

a. Kelompok kontrol

Sebanyak 15 pasien yang diampu oleh dokter muda yang tidak mendapatkan pelatihan identifikasi pasien terpilih sebagai kelompok kontrol dilakukan tindakan perawatan seperti yang biasa dilakukan. Peneliti menjelaskan tentang tujuan pengisian kuisioner dan meminta persetujuan kesediaan pasien untuk ikut serta dalam penelitian. Jika bersedia, pasien diminta menandatangani surat persetujuan penelitian. Peneliti menjelaskan

tentang cara pengisian kuisisioner. Setelah memahami petunjuk pengisian pasien diminta untuk mengisi kuisisioner. Nantinya pasien diruangan ini akan ditangani oleh dokter muda yang belum mendapatkan penelitian.

b. Kelompok perlakuan / eksperimen

Sebanyak 15 pasien yang di ampu oleh dokter muda yang mendapatkan pelatihan identifikasi pasien terpilih sebagai kelompok kontrol dilakukan tindakan perawatan seperti yang biasa dilakukan. Peneliti menjelaskan tentang tujuan pengisian kuisisioner dan meminta persetujuan kesediaan pasien untuk ikut serta dalam penelitian. Jika bersedia, pasien diminta menandatangani surat persetujuan penelitian. Peneliti menjelaskan tentang cara pengisian kuisisioner. Setelah memahami petunjuk pengisian pasien diminta untuk mengisi kuisisioner. Pada kelompok ini, pasien akan mendapatkan perawatan dari dokter muda yang telah mendapatkan pelatihan.

#### **4. Etika Penelitian**

Subjek penelitian dilindungi secara fisik, mental dan sosialnya. Responden diberikan hak untuk menyatakan persetujuan tanpa paksaan, bujukan, tipuan dan ketidakbebasan. Segala bentuk data yang diperoleh dari subyek penelitian akan dijaga kerahasiaannya.