

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa-peristiwa yang terjadi pada masa kini. Deskripsi peristiwa dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada fakta faktual dari pada penyimpulan. Penelitian *cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran / observasi data variabel dependent dan independent hanya satu kali, pada satu saat (nursalam,2003).

#### B. populasi dan sampel

##### 1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pasien jamkesmas yang dirawat di ruang rawat inap. Berdasarkan study pendahuluan pada tanggal 5-11 februari 2012 populasi di bangsal rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul sebanyak 106 pasien.

##### 2. Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu dengan pengambilan kuesioner pada pasien yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang ditentukan secara random

Notoadmojo, (2003) menemukan bahwa untuk populasi yang kecil / lebih kecil dari 10.000, dapat menggunakan formula yang lebih sederhana lagi sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = besar sample

N = Besar populasi

d = tingkat kepercayaan / ketepatan yang di inginkan (0,1)

jadi jumlah sample yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang di ambil dari semua total populasi.

a. Kriteria Inklusi, sebagai berikut:

1). Pasien yang suda dewasa (+17 tahun)

2). Paseien dalam keadaan sadar

3). Pasien dalam masa perawatan minimal 2 hari untuk ins...

## **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. Peneliti memilih RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta sebagai tempat penelitian karena rumah sakit ini mudah terjangkau, rumah sakit ini juga merupakan rumah sakit yang banyak menggunakan jamkesmas. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret-juli 2012

## **D. Variabel dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang diteliti meliputi :

a. Variabel terikat (Independent variabel) yaitu mutu pelayanan keperawatan yang terdiri dari wujud nyata (Tangibles), kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (assurance), empati (empaty).

b. Variabel bebas (Dependent variabel) yaitu kepuasan pasien yang terdiri :

... pelayanan, kenyamanan, ketersediaan fasilitas dan prosedur

## 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, 2007)

### 1. Mutu pelayanan keperawatan

Mutu pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien yang sesuai dengan standar rumah sakit sehingga tercipta kesepakatan antara pihak rumah sakit dan pasien. Mutu pelayanan ini dapat di nilai dari kreteria sebagai berikut :

a. Wujud nyata (*Tangibles*) adalah wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana komunikasi di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

b. Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perawat diruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul dalam hal memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memuaskan.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah keinginan petugas untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap harapan pasien yang dirawat.

d. Jaminan (*assurance*) adalah kompetensi yang dimiliki oleh perawat diruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul sehingga

memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya.

e. Empati (*empaty*) adalah sikap dan perhatian untuk memberikan perhatian penuh pada pasien, komunikasi yang baik, dan memahami pasien yang dirawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## 2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tanggapan pasien atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang di alami atau di peroleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang di berikan. Kepuasan itu di tentukan oleh kriterieia sebagai berikut:

- a. Sikap yaitu sikap petugas rumah sakit kepada pasien ketika pasien pertama kali datang di rumah sakit, keramahan yang ditunjukkan petugas rumah sakit, dan kecepatan penerimaan pasien yang datang ke rumah sakit.
- b. pengetahuan yaitu kemampuan perawat dalam memberikan penjelasan tentang perawatan dan pengobatan lanjutan.
- c. keterampilan yaitu kemampuan atau skil yang dimiliki perawat dalam memberikan pelayanan dan tindakan keperawatan.
- d. Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kebersihan ruangan, dan kenyamanan ruangan.

e. Prosedur yaitu berkaitan dengan pelayanan pasien mulai masuk rumah sakit, selama perawatan berlangsung, dan ketika keluar dari rumah sakit, dan kecekatan petugas dalam melayani pasien.

### **E. Instrumen Penelitian**

1. Kuesioner tentang kepuasan yang meliputi : aspek sikap, pengetahuan perawat, keterampilan perawat, prosedur pelayanan, dan fasilitas. Alternatif jawaban menggunakan skala likert yang terdiri dari skala 1 sampai 4 dengan deskripsi : sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas. Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atas sekelompok seseorang. Sugiono, (2001). Penetapan skala tersebut, untuk mengetahui kepuasan pasien dengan mengelompokkan kriteria sebagai berikut : (4) sangat puas, (3) puas, (2) cukup puas, (1) tidak puas.
2. Kuesioner tentang mutu pelayanan keperawatan yang meliputi : wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Alternatif jawaban yang digunakan menggunakan deskripsi “tidak pernah, kadang-kadang, dan selalu, jawaban menggunakan skala Likert yang terdiri dari skala 1 sampai 4. Penetapan skala tersebut, untuk mengetahui mutu pelayanan keperawatan dengan melaporkan kriteria sebagai berikut : (4) selalu, (3) sering, (2) kadang-kadang, (1) tidak pernah

**Tabel 1**  
**Kisi-kisi Instrumen Mutu Pelayanan**

No	Dimensi	Nomor Item	Jumlah Butir
1	Bukti Nyata	1, 2, 3, 4	4
2	Kehandalan	5, 6, 7, 8, 9	5
3	Ketanggapan	10, 11, 12	3
4	Jaminan	13, 14, 15, 16, 17, 18	6
5	Empati	19, 20, 21, 22, 23, 24	6
Jumlah			24

**Tabel 2**  
**Kisi-kisi Instrumen kepuasan pasien**

No	Dimensi	Nomor Item	Jumlah Butir
1	Sikap	1, 2, 3, 4, 5	5
2	Pengetahuan	6, 7	2
3	Keterampilan	8, 9,	2
4	Fasilitas	10, 11, 12	3
5	Prosedur	13, 14, 15	3
Jumlah			15

#### **F. Metode Pengambilan Data**

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan langsung oleh peneliti kepada responden, yang sebelumnya dijelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan dari penelitian oleh peneliti. Setelah diberikan penjelasan, responden menandatangani surat persetujuan menjadi responden.

Jumlah diberikan dengan cara memberikan tanda cek () dan silang ()

pada jawaban yang sesuai, kuesioner akan di ambil pada hari dilakukannya penelitian.

## G. Uji Validitas & Reliabilitas

### 1. Uji validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalitan atau kesahhan suatuinstrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah memiliki nilai validitas yang tinggi (Arikunto, 2006). Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam, 2005). Menguji instrument ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas empiris instrument. Uji validitas tersebut dilakukan pada sasaran yang sama dengan responden penelitian (Arikunto, 2006).

### 2. Uji reliabilitas

Rumus yang digunakan untuk mengetahui hasil uji validitas dan koefisien yaitu *cronbach alpha* (Sugiono, 2006) sebagai berikut :

$$KR - 20 = \frac{k}{(k-1)} \frac{\{1 - \sum p(1-p)\}}{S^2X}$$

Keterangan :

K : Mean kuadrat antar subjek

$\sum p(1-p)$  : Mean kuadrat kesalahan

$S^2X$  : Varians total



## H. Pengelolaan Data dan Analisis Data

### 1. Pengelolaan data

Setelah semua data terkumpul, data terlebih dahulu di olah secara manual dan disajikan dalam bentuk tabel dan persen dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. *Editing data*

Memeriksa kelengkapan jawaban responden dengan memeriksa data, memeriksa jawaban, serta melakukan pengecekan terhadap data yang telah terkumpul.

#### b. *Koding data*

pemberian kode yang bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan data dan proses selanjutnya melalui tidak mengklarifikasi data.

#### c. *Tabulasi data*

data yang telah diberi skor, kemudian dijumlahkan, disusun, dan di masukan bentuk tabel, selanjutnya data ini dianalisis.

#### d. *Entry data*

masukan data kedalam komputer dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 15.00 *for windows*.

## 2. Analisa data

Analisis data adalah analisis statistik, digunakan pada data kuantitatif dan kualitatif (Nursalam, 2008). Analisis data dibedakan menjadi :

### a. Analisis univariat

Analisis univariat dilakukan bertujuan untuk menghasilkan presentase dari setiap variabel, baik variabel bebas (mutu pelayanan keperawatan) maupun variabel terikat (kepuasaan pasien).

### b. Analisis bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala ordinal, kemudian mencari hubungan antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan perawat menggunakan korelasi *Spearman Rank*, dengan syaratnya sebagai berikut: Jika hasil analisis yang diperoleh  $p < 0,05$  maka berarti terdapat hubungan antara variabel yang di uji dan jika  $p > 0,05$  berarti tidak terdapat hubungan antara variabel yang diuji (Dahlan, 2008). Hasil dari analisis ini akan dikonsultasikan dengan parameter kekuatan korelasi ( $r$ ) yaitu :

$r$  0,00 – 0,199 = sangat rendah,

$r$  0,20 – 0,399 = lemah,

$r$  0,40 – 0,599 = sedang,

r 0,60 – 0,799 =kuat,

r 0,80 – 1,000 = sangat kuat

## I. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan dasar etika dengan beberapa pertimbangan etikadalam penelitian sebagai berikut:

### 1. *Informed Consent* (lembar persetujuan)

Memberikan dan menawarkan lembar persetujuan kepada responden yang akan diteliti. Sebelumnya peneliti menjelaskan maksud dan tujuan dari penelitian, jika responden bersedia, maka responden bersedia, maka responden dianjurkan mendatangi lembar persetujuan..

### 2. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Peneliti akan menjaga rahasia responden, yaitu dalam lembar pengumpulan data penelitian, responden tidak dianjurkan mencantumkan nama, yang dicantumkan hanya sesuai dengan perintah yang terdapat pada lembaran kuesioner.

### 3. *Justice* (keadilan)

Peneliti akan memilih responden tanpa membeda-bedakan latar belakang dari kader posyandu meliputi: tingkat pendidikan, agama atau keyakinan dan ekonomi. Sehingga peneliti memilih responden sejumlah 30 responden