

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan (memaparkan) peristiwa-peristiwa yang terjadi pada masa kini. Deskripsi peristiwa dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada faktual dari pada penyimpulan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap kelas II dan kelas III yang dirawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II pada tanggal 6 sampai 20 Maret 2013.

2. Sampel

Mengingat jumlah populasi yang tidak terlalu banyak, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah populasi total. Semua objek diambil sebagai responden. Hal ini berpatokan berdasarkan

Maka metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah total sampling, yaitu dengan pengambilan kuesioner pada pasien yang memenuhi kriteria inklusi yang dirawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Unit II.

a. Kriteria Inklusi sebagai berikut:

- 1) Pasien dewasa dengan usia lebih dari 16 tahun
- 2) Pasien tidak dirawat di ruang ICU
- 3) Pasien dalam keadaan sadar
- 4) Pasien dapat berkomunikasi (tidak buta, tuli dan bisu)
- 5) Pasien tidak mengalami gangguan jiwa
- 6) Pasien dalam masa perawatan minimal 3 hari rawat inap atau sudah diizinkan pulang.

b. Kriteria Eksklusi ;

Pasien yang pulang atau meninggal sebelum 3 hari masa perawatan.

C. Lokasi dan Waktu penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap kelas II dan kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II Gamping. Sekarang ini jumlah tempat tidur ruang rawat inap kelas II sebanyak 6 tempat

dan kelas III mempunyai 21 tempat tidur

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 6 sampai 20 Maret 2013 di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

D. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini hanya menggunakan dua variabel, yaitu :

- a. Variabel bebas yaitu mutu pelayanan keperawatan.
- b. Variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

2. Definisi Operasional

1. Mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan sebaik mungkin dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pasien dengan cepat dan tanggap. Alternatif jawaban yang digunakan deskripsi “tidak pernah, kadang-kadang, sering, dan selalu, jawaban menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari skala 1 sampai 4. Penetapan skala tersebut untuk mengetahui mutu pelayanan keperawatan dengan mengelompokkan kriteria sebagai berikut : (4) selalu, (3) sering, (2) kadang-kadang, (1) tidak pernah.

Selanjutnya dilakukan perhitungan skor dengan interpretasi sebagai

2. Kepuasan pasien adalah rasa nyaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan dari tim kesehatan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Alternatif jawaban menggunakan skala Likert yang terdiri dari skala 1 sampai 4 dengan deskripsi : sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas. Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atas kelompok seseorang. Sugiyono, (2001). Dari penetapan skala tersebut, untuk mengetahui mutu pelayanan keperawatan dengan mengelompokkan kriteria sebagai berikut: (4) selalu, (3) sering, (2) kadang-kadang, (1) tidak pernah. Sedangkan untuk kepuasan pasien dengan mengelompokkan kriteria sebagai berikut : (4) sangat puas, (3) puas, (2) cukup puas, (1) tidak puas. Kuesioner ini diambil dari kuesiner penelitian yang di gunakan oleh Wulan Zulianto (2005). Selanjutnya dilakukan perhitungan skor dengan interpretasi sebagai berikut:

- a) Puas : 76-100%
- b) Cukup puas : 56-75%
- c) Tidak puas : <55%

E. Instrumen Penelitian

3. Kuesioner tentang mutu pelayanan keperawatan yang meliputi: wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kesopanan, kemampuan dan keamanan. Kuesioner diambil dari kuesioner yang di gunakan oleh Wulan Zulianto (2005).

4. Kuesioner tentang kepuasan meliputi aspek sikap, pengetahuan perawat, keterampilan perawat, prosedur pelayanan dan fasilitas.

F. Cara Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada responden, yang sebelumnya telah dijelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan dari penelitian ini. Setelah diberikan penjelasan, responden menandatangani surat persetujuan menjadi responden, jawaban di berikan dengan memberi tanda check (√) dan (X) pada jawaban yang tidak sesuai. Dan kuesioner ini diambil setelah pasien memberikan penilaian pada kuesioner tersebut.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih 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

2. Uji Reliabilitas

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

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

Keterangan :

K : Mean kuadrat antar subjek

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

S^2X : Varians total

H. Pengolahan dan Metode Analisis Data

1. Pengolahan 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. *Koditing data*

Pemberian kode yang bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan data dan proses selanjutnya melalui tidakan mengklarifikasi data.

c. *Tabulasi data*

Data yang telah diberi skor, kemudian dijumlahkan, disusun,

d. *Entry data*

Masukan data kedalam komputer.

2. **Analisis 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 *Pearson Correlation*, 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

I. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan

Penelitian ini diawali dengan pengajuan proposal, selanjutnya penyusunan surat ijin penelitian baik dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II Gamping dengan tujuan untuk memperoleh ijin penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Sebelum penelitian dimulai, peneliti memberi penjelasan pada responden yaitu pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II Gamping. Responden diberikan lampiran berisikan lembar permohonan menjadi responden dan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Setelah lampiran itu diberikan dan kuesioner diisi oleh responden, kemudian lampiran dan kuesioner tersebut dikumpulkan kembali pada peneliti.

3. Tahap penyelesaian

Setelah semua kuesioner terkumpul, maka peneliti mengolah data-data yang sudah diisi oleh para responden dan menganalisis data tersebut. Setelah laporan Karya Tulis Ilmiah tersusun dengan baik, dilanjutkan

J. 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.