

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Desain penelitian ini adalah studi korelasi atau hubungan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Rancangan studi yang digunakan adalah rancangan studi *cross sectional*. Studi *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang waktu pengukuran penampilan perawat dan kepuasan pasien dilakukan satu kali dan dalam satu waktu.

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

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

Populasi terdiri atas obyek maupun subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang akan dipelajari dan pada akhirnya akan ditarik kesimpulan oleh peneliti (Sugiyono, 2008). Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap selama 1 bulan yang berada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 476 orang

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

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Sugiyono, 2008). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan *accidental sampling* yaitu dengan teknik pengambilan sampel dengan memilih responden yang kebetulan ada/dijumpai pada saat pengambilan data. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada

pendapat Arikunto (2013) yang menyebutkan jika populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel diambil secara keseluruhan, tetapi jika jumlah populasi lebih dari 100 orang maka besar sampel dapat diambil 10% - 15% dari jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini mengambil yaitu sebesar 15% dari keseluruhan populasi. Jadi jumlah sampelnya adalah  $15\% \times 476 = 72$  responden.

a. Kriteria inklusi

- 1) Bersedia menjadi responden
- 2) Keadaan pasien komposmentis dan dapat berkomunikasi dengan baik (tidak buta, tuli, bisu)
- 3) Pasien dapat membaca dan menulis
- 4) Pasien dewasa dengan usia lebih dari 20 tahun
- 5) Pasien yang telah menjalani perawatan minimal dalam 2 hari.

**C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta banyak pasien yang harus dilayani oleh tenaga kesehatan terutama oleh perawat. Pengambilan data berlangsung pada tanggal 4-28 Mei 2016.

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

### **1. Variabel**

#### a. Variabel bebas (independen)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah penampilan perawat.

#### b. Variabel terikat (dependen)

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

### **2. Definisi Operasional**

#### a. Kepuasan

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien terhadap penampilan perawat selama melakukan perawatan yang diperoleh sesuai dengan harapan. Tingkat kepuasan pasien diukur dengan kuesioner menggunakan skala ordinal. Hasil ukur dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

#### b. Penampilan perawat

Penampilan perawat adalah persepsi pasien mengenai gambaran diri dan komunikasi non-verbal perawat selama melakukan asuhan keperawatan. Penampilan terdiri dari penggunaan seragam perawat, penggunaan perhiasan, penggunaan parfum dan *make-up*, serta kebersihan dan kerapian perawat. Penampilan perawat diukur menggunakan kuesioner dengan skala ordinal. Hasil ukur dikategorikan menjadi baik, cukup, dan kurang.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga bagian, yaitu :

1. Kuesioner bagian pertama berisi karakteristik responden, yang meliputi inisial, jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Masing-masing terdiri dari satu item pertanyaan.
2. Kuesioner bagian kedua berisi tentang penampilan yang terdiri dari 14 butir pernyataan non verbal yang meliputi senyum dan kontak dan 16 butir pertanyaan penampilan fisik yang meliputi, penggunaan seragam, penggunaan *name tag*, penggunaan make-up dan parfum serta penggunaan perhiasan. Penilaian pada kuesioner penampilan menggunakan skala *Likert*. Skor penampilan dikategorikan sesuai interpretasi menurut Notoadmodjo (2007), yaitu:

- a. Baik : 76% - 100%
- b. Cukup : 56% - 75%
- c. Kurang : <56%

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuesioner Penampilan Perawat

Aspek	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	Jumlah
Penampilan Fisik	1,2,3,4,5,6,7,9,10, 11,13,14,16	8,12,15	16
Non-Verbal	17,18,20,23,24, 26,27,28,29,30	19,21,22,25	14

Tabel 3.2 Kriteria Pengukuran Instrumen Penampilan Perawat

Pertanyaan	Jawaban Responden			
	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
<i>Favorable</i>	1	2	3	4
<i>Unfavorable</i>	4	3	2	1

3. Kuesioner bagian ketiga digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Karakteristik kepuasan yang di ukur meliputi: *Tangibel* yang terdiri dari 11 butir pernyataan. *Reliability* yang terdiri dari 11 butir. *Responsiveness* yang terdiri dari 8 butir pernyataan. *Assurance* yang terdiri dari 9 butir, dan *Emphaty* yang terdiri dari 12 butir. Pengukuran kepuasan pasien di ukur dengan skala *Likert*. Sebagai tolak ukur dalam menilai tingkat kepuasan (Hidayat, 2009), yaitu :
- Sangat puas : 76% - 100%
  - Puas : 51% - 75%
  - Tidak puas : 26% - 50%
  - Sangat tidak puas : 0 -25%

Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

Aspek	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	Jumlah
<i>Tangibel</i>	1,5,11,12,20,21,29, 30,44,50	31	11
<i>Reliability</i>	3,7,17,18,32,34,35, 40,46,51	39	11
<i>Responsiveness</i>	2,8,10,15,24,48,22	19	8
<i>Assurance</i>	4,6,25,27,36,37,45	26,43	9
<i>Emphaty</i>	9,13,14,23,33,38, 42,47,49	16,28,41	12

Tabel 3.4 Kriteria Pengukuran Instrumen Kepuasan Pasien

Pertanyaan	Jawaban Responden			
	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
<i>Favorable</i>	1	2	3	4
<i>Unfavorable</i>	4	3	2	1

## F. Cara Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini termasuk data primer atau data yang dikumpulkan secara langsung menggunakan kuesioner yang dilengkapi oleh responden.

Langkah pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Tahap persiapan

Dalam tahap ini peneliti terlebih dahulu menyelesaikan proposal penelitian, yang kemudian diikuti dengan mengurus surat izin penelitian ke instansi yaitu Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

### 2. Tahap Pengumpulan data

Setelah mendapatkan izin penelitian dari instansi dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, peneliti kemudian datang secara langsung ke RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

- a. Peneliti memberikan penjelasan tentang penelitian yang dilakukan.
- b. Peneliti memberikan penjelasan cara pengisian kuesioner.
- c. Peneliti menjelaskan ciri-ciri perawat kepada responden, untuk mengantisipasi ketidaktahuan pasien tentang ciri-ciri perawat.

- d. Membagikan lembar permohonan menjadi responden, persetujuan dan kuesioner kepada responden.
  - e. Peneliti mengambil semua kuesioner yang sudah terisi.
  - f. Peneliti memeriksa kembali kelengkapan jawaban responden pada lembar kuesioner.
3. Pembuatan laporan penelitian

Hasil penelitian yang telah dianalisis menggunakan *software* statistik, disusun dan kemudian dibahas untuk menarik sebuah kesimpulan hasil penelitian untuk selanjutnya dijadikan laporan penelitian.

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2011). Uji validitas suatu instrumen dapat dilakukan pada 25 – 45 orang responden (Arikunto, 2013). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan instrumen yang dibuat sendiri oleh peneliti. Uji validitas pada instrumen penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* statistik. Uji validitas dilakukan di RS PKU Muhammadiyah unit II dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden.

Berdasarkan uji validitas dengan metode *pearson correlation* dapat diketahui bahwa kuesioner penampilan perawat dari 30 item pertanyaan

terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid yakni pertanyaan no 11, namun peneliti tetap menggunakan pertanyaan tersebut, mengingat hal tersebut terdapat dalam sumber acuan peneliti dalam membuat kuesioner. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 52 item pertanyaan terdapat 2 item yang tidak valid yakni pertanyaan no 21 dan 32, pertanyaan 21 tersebut tidak peneliti gunakan, disebabkan pertanyaan tersebut sudah terwakilkan oleh pertanyaan pada no 32, sedangkan pertanyaan no 32 tetap peneliti gunakan dikarenakan hal tersebut terdapat dalam sumber acuan peneliti dalam menyusun kuesioner.

## 2. Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk menilai apakah kuesioner yang diberikan kepada pasien benar-benar dapat digunakan sebagai alat ukur. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* >0.6 (Hair *et al.* 1998).

Untuk mengetahui tingkat reliabilitas item dapat menggunakan rumus *Alpha Cronbach's* sebagai berikut : (Husein, 2003).

$$R_{tt} = \left[ \frac{M}{M-1} \right] \left[ 1 - \frac{VX}{VY} \right]$$

Keterangan :

$r_{tt}$  = Koefisien reliabilitas

M = Jumlah butir

$V_X$  = Variansi butir



$V_y$  = Variansi total

Taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 0,05

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *Alpha Chronbach* didapatkan hasil sebesar 0,56 maka kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk penelitian karena memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu nilai  $\alpha \geq 0,6$ .

## H. Pengolahan dan Metode Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* statistik.

Pengolahan data melalui beberapa proses yaitu:

#### a. *Editing*

*Editing* merupakan langkah memeriksa kembali data yang telah diperoleh atau dikumpulkan. *Editing* bertujuan untuk mengevaluasi kelengkapan jawaban dan kesesuaian antara kriteria data untuk menjawab hipotesis penelitian. *Editing* dilakukan saat pengumpulan data, setelah penelliti mengumpulkan kuesioner dari responden, peneliti memeriksa jika ada pertanyaan yang belum terisi harus meminta responden untuk melengkapi jawaban. Saat proses editing terdapat 13 lembar kuesioner yang tidak lengkap, sehingga peneliti menanyakan langsung item yang tidak lengkap kepada responden.

b. *Coding*

*Coding* merupakan langkah pemberian kode berupa angka terhadap beberapa data yang terdiri dari beberapa kategori, yaitu :

1) Jenis kelamin

Wanita : 1

Pria : 2

2) Pendidikan

Tidak sekolah : 1

Tamat SD / sederajat : 2

Tamat SMP / sederajat : 3

Tamat SMA / sederajat : 4

Perguruan Tinggi : 5

3) Pekerjaan

Tidak bekerja : 1

Bekerja : 2

c. *Entry*

*Entry* data merupakan langkah memasukan data yang ada ke dalam *database computer* agar lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan.

d. *Cleaning*

*Cleaning* merupakan langkah memeriksa kembali data yang telah dimasukan sebelumnya apakah sudah benar atau belum, karena

kesalahan mungkin saja terjadi pada saat proses memasukan data ke komputer.

e. *Analizing*

*Analizing* merupakan langkah mengelolah data yang sudah dimasukan menggunakan *software statistik*.

## 2. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software statistik*.

Analisis data dibagi menjadi :

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan distribusi dari masing-masing variabel yang diteliti. Pada penelitian ini variabel yang dideskripsikan meliputi karakteristik responden, penampilan perawat dan kepuasan pasien.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian tentang hubungan penampilan perawat dengan kepuasan pasien. Uji non-parametrik yang digunakan adalah uji Korelasi *Spearman*.

## c. Normalitas Data

## 1) Karakteristik Responden

Tabel 3.5 Uji Normalitas Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

Karakteristik	Kolmogorov Smirnov		
	Statistik	Df	<i>p value</i>
Jenis kelamin	0,376	72	0,000
Usia	0,347	72	0,000
Pendidikan	0,189	72	0,000
Pekerjaan	0,250	72	0,000

Berdasarkan tabel 3.5, diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data karakteristik responden terdistribusi tidak normal.

## 2) Penampilan Perawat

Tabel 3.6 Uji Normalitas Penampilan Perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

	Kolmogorov Smirnov		
	Statistik	Df	<i>p value</i>
Penampilan Perawat	0,394	72	0,000

Berdasarkan tabel 3.6, diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa distribusi penilaian responden terhadap penampilan perawat tidak normal.

## 3) Kepuasan Pasien

Tabel 3.7 Uji Normalitas Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

	Kolmogorov Smirnov		
	Statistik	Df	<i>p value</i>
Kepuasan Pasien	0,289	72	0,000

Berdasarkan tabel 3.7, diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa distribusi kepuasan pasien responden tidak normal.

## **I. Etika Penelitian**

Etika dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Uji etik pada penelitian ini melalui komite etik yang dilakukan di FKIK UMY. Etika dalam penelitian ini antara lain:

### **1. Sukarela**

Tidak ada unsur pemaksaan baik dari peneliti maupun orang lain, sehingga responden mengisi kuesioner secara sukarela. Peneliti menjelaskan tujuan penelitian kepada responden dan menanyakan kesediaan responden dalam penelitian ini, sehingga responden berhak memilih untuk ikut atau tidak ikut dalam penelitian. Selama pengambilan data terdapat 9 orang yang tidak bersedia menjadi responden sehingga peneliti harus mencari responden lainnya, dan terdapat 5 orang responden yang tidak mengembalikan kuesioner sehingga peneliti harus mencari responden pengganti lainnya.

### **2. *Informed Consent***

Kesepakatan formal dari responden penelitian untuk bekerja sama dengan peneliti dan seluruh sifat penelitian serta peran partisipan di dalamnya dijelaskan secara terbuka kepada responden. Setelah membaca

dan diberikan penjelasan, setiap responden mempunyai hak untuk menolak atau mengundurkan diri sebagai responden. Jika ada yang tidak dimengerti, responden dapat menanyakan langsung kepada peneliti. Jika responden bersedia menjadi responden, maka responden harus menandatangani lembar persetujuan menjadi responden yang telah peneliti siapkan.

### 3. *Confidentiality*

Kerahasiaan informasi responden dijamin peneliti. Seluruh data yang diperoleh dari responden harus dijaga oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan sebagai hasil penelitian. Hasil penelitian ini hanya diketahui oleh peneliti, dosen pembimbing, dosen penguji, dan lain-lain. Responden hanya mencantumkan inisial dalam lembar kuesioner, yang selanjutnya peneliti beri nomor pada setiap kuesioner yang terkumpul sebagai penanda, dan untuk memudahkan dalam mengolah data.