

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian ilmiah. Penelitian ini memiliki kriteria seperti: berdasarkan fakta, bebas prasangka, menggunakan prinsip dan analisa, menggunakan hipotesa, menggunakan ukuran objektif dan menggunakan data kuantitatif atau dikuantitatifkan (Murhan et al., 2015).

#### **B. Desain Penelitian**

Desain penelitiannya adalah penelitian korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Korelasi adalah salah satu metode analisis dalam statistik yang dapat digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel. Pendekatan *cross-sectional* yaitu peneliti melakukan pengukuran atau penelitian dalam satu waktu. Peneliti menggunakan desain *cross-sectional* karena peneliti bermaksud mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam satu kali pengukuran menggunakan alat ukur kuesioner (Nursalam, 2016). Pendekatan *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini karena pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (variabel independen) dan tingkat kepuasan pasien (variabel dependen) dilakukan bersama-sama untuk melihat apakah ada hubungan antar variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre.

#### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat**

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah Provinsi Lampung

##### **2. Waktu**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah yaitu pada bulan Maret – April 2023.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Masturoh & Anggita, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap post operasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre tahun 2023 berjumlah 100 orang.

### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan (Masturoh & Anggita, 2018). Proses pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah data *pre survey* pasien operasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre pada tahun 2022 didapatkan hasil 2400 populasi dengan jumlah 200 populasi per bulan.

Cara penghitungan rumus sampel untuk penelitian menurut (*Lemeshow*):

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} \cdot P(1 - P)N}{d^2(N - 1) + z^2 1 - \alpha/2 \cdot P(1 - P)}$$

$$n = \frac{1,96 \cdot 0,5 (1 - 0,5) \cdot 200}{(0,05)^2 (200 - 1) + 1,96 \cdot 0,5(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{98}{0,0025 \cdot 199 + 0,49}$$

$$n = \frac{98}{0,9875}$$

$$n = 99,24$$

$$n = 99 \text{ Responden}$$

Keterangan :

d = Tingkat penyimpanan yang diinginkan 0,05 atau 0,01

=Standar deviasi normal pada derajat kepercayaan (kemaknaan 95% atau 1,96)

P =Proporsi sifat populasi misal prevalensi, bila tidak diketahui digunakan 0,5 atau 50%

$N$  = Besarnya populasi = Besarnya sampel

Besar sampel yang diambil oleh peneliti adalah 100 responden

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yang merupakan bagian dari *non-probability sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan teknik yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Notoatmodjo, 2018).

Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

#### 1) Kriteria Inklusi

Kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018).

- a) Pasien post operasi
- b) Pasien yang bersedia menjadi responden
- c) Kesadaran pasien composmentis
- d) Pasien dengan usia lebih 12 tahun

#### 2) Kriteria Eksklusi

Kriteria atau ciri-ciri responden yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010).

- a) Pasien dengan penurunan kesadaran
- b) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- c) Pasien dengan usia dibawah 12 tahun

### E. Variabel Penelitian

Menurut (Notoatmodjo, 2010) penelitian ini terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

#### 1. Variabel bebas (independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan.

#### 2. Variabel terikat (dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien

post operasi

## F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel yang diamati atau diteliti untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variable yang bersangkutan serta pengembangan instrument atau alat ukur (Notoatmodjo, 2018). Variabel adalah suatu sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

**Tabel 3.1: Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Independen: kualitas Pelayanan kesehatan	Pelayanan kesehatan adalah pelayanan medis yang mengupaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya	Kuesioner	Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dengan 22 item pertanyaan dengan skala likert (Leni Fitia, 2017)	Jarang = 1 Kadang-kadang =2 Sering = 3 Selalu =4  Dengan kategori hasil: < 60 = Tidak Berkualitas > 61 = Berkualitas	Ordinal
2	Dependen: Tingkat Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang diperolehnya	Kuesioner	Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan pasien dengan 22 item pertanyaan dengan skala likert (Leni Fitia, 2017)	Sangat kurang baik = 1 Kurang baik = 2 Baik = 3 Sangat Baik = 4  Dengan kategori hasil: • < 65 = Tidak Puas • > 66 = Puas	Ordinal

## G. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data yang dapat berupa kuesioner, formulir-formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya (Notoatmodjo, 2018).

**Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner**

Variabel	Indikator	Nomor butir pertanyaan		Jumlah butir
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kualitas pelayanan	Bukti fisik	1,2	-	2
	Keandalan	3-8	-	6
	Daya tanggap	9-13	-	5
	Jaminan	14-17	-	4
	Empati	18-22	-	5
Total				22
Kepuasan pasien	Pendaftaran	1,2	-	2
	Dokter	3-5	-	3
	Perawat	6-9	-	4
	Makanan	10,11	-	2
	Kenyamanan dan kebersihan	12-18	-	7
	Sarana medik	19-22	-	4
Total				22

### 2. Metode Pengumpulan Data

#### a. Tahap Persiapan

- 1) Mempersiapkan rencana penelitian dengan mengajukan proposal penelitian
- 2) Berkonsultasi dengan dosen pembimbing dalam perbaikan proposal skripsi
- 3) Menentukan tempat dan waktu untuk penelitian.

#### b. Pelaksanaan Penelitian

- 1) Peneliti mengurus surat izin studi pendahuluan dan izin penelitian dari Jurusan Keperawatan Poltekkes Tanjungkarang yang ditujukan kepada Direktur RS Yukum Medical Centre dengan tembusan Kepala Diklat Keperawatan.
- 2) Setelah memperoleh surat balasan, peneliti melakukan studi pendahuluan ke RS Yukum Medical Centre untuk dipilih sebagai tempat dan pengambilan data penelitian.

- 3) Peneliti mengurus surat permohonan 3 orang ahli *expert validity* untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian.
- 4) Setelah penilaian kuesioner ini dilakukan, peneliti mengidentifikasi data dari yang sudah dikumpulkan untuk mengetahui berapa jumlah kuesioner yang valid dan reliabel
- 5) Peneliti mengurus surat pengantar dari Jurusan Keperawatan Poltekkes Tanjungkarang untuk melakukan penelitian di RS Yukum Medical Centre
- 6) Peneliti terlebih dahulu meminta izin sekaligus meminta data pasien yang hendak diteliti kepada setiap kepala ruang. Setelah itu, peneliti langsung mendatangi pasien ke ruang untuk menyampaikan maksud dan tujuan penelitian sekaligus meminta persetujuan menjadi responden melalui pengisian informed consent, selanjutnya dilakukan pemilihan responden yang sesuai dengan kriteria inklusi.
- 7) Peneliti membagikan lembar kuesioner dan menjelaskan cara pengisiannya, sebagian responden yang tidak bisa mengisi sendiri seperti anak-anak atau lansia yang sudah tidak dapat membaca dan menulis, maka pengisian kuesioner dibantu oleh anggota keluarga dan didampingi oleh peneliti.
- 8) Peneliti mengumpulkan lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden pada hari itu juga, namun ada beberapa kuesioner yang diambil beberapa hari kemudian berdasarkan atas pertimbangan situasi dan kondisi tertentu.
- 9) Peneliti mengolah data dan menyusun hasil kuesioner

### **3. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Instrumen dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Peneliti melakukan uji validitas kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien di RS. Yukum Medical Centre dilakukan pada tanggal 14 maret 2023 dengan jumlah responden 30 pasien. Pada uji validitas dari 22 pertanyaan pada kuesioner kualitas pelayanan perawat dan 22 pertanyaan tentang kepuasan pasien yang dibuat peneliti semuanya telah teruji valid. Hasil uji valid terlampir.

## **b. Uji Reabilitas**

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Notoatmojo,2018). Jika *Alpha Cronbach*  $> 0.90$  maka reabilitas sempurna. Jika *Alpha Cronbach* antar 0.70-0.90 maka reabilitas sempurna. Jika *Alpha Cronbach*  $< 0.50$  maka reabilitas rendah. Berdasarkan hasil uji reabilitas pada kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dan kuesioner kepuasan pasien, didapatkan koefisien reabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0.985 sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien reabilitas instrumen kualitas pelayanan keperawatan termasuk dalam kriteria reabilitas sempurna, dan pada uji reabilitas kuesioner kepuasan pasien didapatkan koefisien reabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0.983 sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien reabilitas instrumen kualitas pelayanan keperawatan termasuk dalam kriteria reabilitas sempurna. Hasil uji reabilitas terlampir.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Metode Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah bagian dari penelitian setelah pengumpulan data (Masturoh & Anggita, 2018). Pada tahap ini data mentah atau raw data yang telah dikumpulkan dan diolah atau dianalisa sehingga menjadi informasi. Metode pengolahan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

#### **a. Editing (Penyuntingan Data)**

*Editing* atau penyuntingan data adalah tahapan dimana data yang sudah dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner disunting kelengkapan jawabannya (Masturoh & Anggita, 2018). Jika pada tahapan penyuntingan ternyata ditemukan ketidaklengkapan dalam pengisian jawaban, maka peneliti melakukan pengumpulan data ulang.

#### **b. Coding**

Peneliti mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. Hal ini berguna dalam memudahkan peneliti dalam perhitungan data didalam *software* di computer. Pengkodean pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan  
1 = Tidak berkualitas = <60  
2 = Berkualitas = >60
- 2) Kepuasan pasien  
1 = Tidak puas = <60  
2 = Puas = >60

### **c. Entry Data**

*Entry Data* adalah mengisi kolom dengan kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan (Masturoh & Anggita, 2018). Setelah tahap pengkodean dilakukan maka data dimasukkan ke dalam program aplikasi SPSS *for windows* 10 untuk persiapan dalam pengolahan data. Pada tahap ini peneliti memasukkan jawaban dari responden berupa kode pada program komputer meliputi karakteristik responden, kualitas pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien.

### **d. Tabulation**

Tabulasi data adalah membuat tabel-tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti (Notoatmodjo, 2018). Data yang ditabulasikan meliputi karakteristik responden, kualitas pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien

### **e. Cleaning**

*Cleaning* adalah pengecekan kembali data yang sudah dientri apakah sudah betul atau ada kesalahan pada saat memasukkan data (Masturoh & Anggita, 2018). Dalam hal ini peneliti mengecek kembali semua data yang telah dimasukan dalam SPSS *for windows* 10. Hal ini bertujuan supaya menghindari terjadinya kesalahan dalam memasukkan data, sehingga dapat dilakukan perbaikan sesuai data yang semestinya

## **2. Analisa Data**

Data yang telah diolah selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam penelitian ini dilakukan analisis data sebagai berikut:



**a) Analisa Univariat**

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata, median serta standar deviasi. Umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusifrekuensi dan presentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2010).

**b) Analisa Bivariat**

Analisis bivariat adalah analisis yang digunakan terhadap dua variabel yang digunakan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkoreksi (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini menggunakan bivariat *Chi-Square* untuk melakukan analisis hubungan variabel kategorik dengan variable kategorik lainnya atau menguji perbedaan proporsi dua atau lebih kelompok sampel digunakan uji *Chi-Square* (Kai Kuadrat).

- 1)  $P (p\text{-value}) \leq (0.05)$  artinya bermakna atau signifikan, yaitu ada hubungan yang bermakna antara variabel independen dengan dependen atau hipotesis ( $H_0$ ) ditolak atau secara statistik ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah tahun 2023.
- 2)  $P (p\text{-value}) \geq (0.05)$  artinya tidak bermakna atau signifikan, yaitu tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel independen dan dependen atau hipotesis ( $H_0$ ) diterima atau secara statistik tidak ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah tahun 2023.

**I. Etika Penelitian**

Dalam kegiatan keilmuan yang berupa penelitian, manusia sebagai pelaku penelitian dengan manusia yang lain sebagai objek penelitian juga tidak terlepas dari etika dan sopan santun (Notoatmodjo, 2018). Sebelum mendapatkan izin penelitian, peneliti harus mendapatkan izin dari Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah untuk melakukan penelitian. Setelah mendapatkan izin penelitian seorang peneliti harus menerapkan etika sebagai berikut:

**1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)**

*Informed consent* merupakan proses pemberian informasi yang cukup dapat dimengerti kepada responden mengenai partisipasinya dalam suatu penelitian. Hal ini meliputi pemberian informasi kepada responden tentang hak-hak dan tanggung jawab mereka dalam suatu penelitian dan mendokumentasikan sifat kesepakatan dengan cara menandatangani lembar persetujuan riset bila responden bersedia diteliti, namun apabila responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa.

**2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)**

Tanggung jawab peneliti untuk melindungi semua informasi ataupun data yang dikumpulkan selama melakukan penelitian. Informasi tersebut hanya akan diketahui oleh peneliti dan pembimbing atas persetujuan responden, dan hanya kelompok data tertentu saja yang akan disajikan sebagai hasil penelitian. Tindakan merahasiakan nama peserta terkait dengan partisipasi mereka dalam suatu proyek penelitian. Hal ini untuk menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dari responden.

**3. Kebaikan (*Beneficence*)**

Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi responden penelitian dan dapat digeneralisasikan di tingkat populasi.

**4. Tidak Membahayakan (*Nonmaleficence*)**

Peneliti meminimalisasi dampak yang merugikan bagi responden. Jika selama penelitian responden merasa tidak nyaman, responden berhak untuk mengakhiri.

**5. Keadilan (*Justice*)**

Dalam prinsip ini menyatakan bahwa yang sederajat harus di perlakukan sederajat, dan yang tidak sederajat harus diperlakukan tidak sederajat sesuai dengan kebutuhan. Jadi peneliti harus bersikap adil dan tidak membeda-bedakan derajat pekerjaan, status sosial, dan kaya ataupun miskin terhadap kelompok kontrol maupun kelompok intervensi.