

BAB III

JENIS 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 (Aprina, 2023).

B. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Analitik digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel secara observasional, dimana bentuk hubungan dapat perbedaan, hubungan atau pengaruh (Aprina, 2023). 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 (Nursalam, 2018). Variabel dependen dalam satu kali pengukuran menggunakan alat ukur kuesioner Pendekatan *cross sectional* digunakan dalam penelitian ini karena pengukuran pelayanan dan komunikasi perawat (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen) dilakukan bersamaan untuk melihat apakah ada hubungan antar variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bedah RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2024.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada tahun 2024. Pengumpulan data penelitian dilakukan di ruang rawat inap bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Penelitian ini dilakukan pada 25 Maret - 10 April 2024

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh sasaran yang akan diteliti sesuai dengan kriteria penelitian yang telah ditetapkan (Aprina, 2023). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Ruang Bedah di RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2024. Berdasarkan data pasien di Ruang Bedah di RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2023 sebanyak 1.440 pasien.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya diteliti. Anggota sampel tersebut disebut sebagai unit sampel dan dapat sama dengan unit populasi, tetapi dapat juga unit sampel berbeda dengan populasi (Aprina, 2023). Sampel pada penelitian ini adalah pasien di Ruang bedah RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2024 dengan populasi perbulan 120 pasien. Besar sampel pada penelitian ini akan menggunakan rumus *Lemeshow*.

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

$$\begin{aligned}
 & Z^2_{1-\alpha/2} \cdot P(1 - P)N \\
 n &= \frac{d^2(N - 1) + z^2_{1 - \alpha/2} \cdot P(1 - P)}{d^2(N - 1) + z^2_{1 - \alpha/2} \cdot P(1 - P)} \\
 n &= \frac{1,96 \cdot 0,5 (1 - 0,5) \cdot 120}{(0,05)^2 (120 - 1) + 1,96 \cdot 0,5 (1 - 0,5)} \\
 n &= \frac{0,49 \cdot 120}{0,0025 \cdot 119 + 0,49} \\
 n &= \frac{58,8}{0,2975 + 0,49} \\
 n &= \frac{58,8}{0,7875} \\
 n &= 75 + 10\% \\
 n &= 75 + 7,5 \\
 n &= 83 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Keterangan :

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

$Z^2_{1-\alpha/2}$ = 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

n = Besarnya sampel

Besar sampel yang diambil oleh peneliti adalah 83 responden

3. Teknik sampling

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilitas sampling*. *Non probabilitas sampling* atau non random sampling adalah pengambilan sampel tidak secara acak, tetapi lebih didasarkan pada pertimbangan tertentu. Dengan menggunakan metode pengambilan sampel *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel dimana responden diambil berdasarkan sampel yang ada atau yang tersedia saja (Aprina, 2023). Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

a. Kriteria Inklusi

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

1. Pasien minimal 3 hari perawatan di ruang rawat inap bedah
2. Pasien yang bersedia menjadi responden
3. Kesadaran pasien composmentis
4. Pasien dengan usia lebih dari 12 tahun

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria atau ciri-ciri responden yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018).

1. Pasien dengan penurunan kesadaran
2. Pasien tidak lebih dari umur 50 tahun

E. Variabel Penelitian

Menurut (Notoatmodjo, 2018) variabel dapat diartikan sebagai ukuran kecil yang ada dalam suatu kelompok yang tidak memiliki kesamaan dengan kelompok lainnya. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis penelitian yang digunakan yang terdiri dari variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependen) sebagai berikut :

1. Variabel terikat (dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi akibat adanya variabel bebas (Aprina, 2023). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

2. Variabel bebas (independent)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Aprina, 2023). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah pelayanan dan komunikasi perawat.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel .3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil ukur	Skala
Dependen					
Kepuasan pasien	Perasaan responden yang timbul setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perawat dan sesuai dengan apa yang diharapkan responden. Indikator kepuasan pasien;	Kuisioner kepuasan pasien	Angket	0 = Puas (jika skor \geq mean 45) 1 = Kurang puas (jika Skor < mean 45)	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil ukur	Skala
	Akses layanan kesehatan, Mutu layanan kesehatan, Layanan kesehatan, Sistem layanan				
Independen					
Pelayanan Perawat	Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata responden. Indikator pelayanan yaitu: Aspek penerimaan, aspek perhatian, aspek tanggung jawab, aspek komunikasi, aspek kerja sama	Kuisi on er Pelayan an	Angket	0 = Baik (jika skor \geq mean 46) 1 = Kurang baik (jika Skor < mean 46)	Ordinal
Komunikasi	Komunikasi verbal dan nonverbal yang antara perawat dan pasien. Indikator komunikasi ; Memandang pasien, kontak mata, sikap	Kuisi on er komunik asi siperawat	Angket	0 = Baik (jika skor \geq mean 57) 1 = Kurang Baik (Jika Skor < mean 57)	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil ukur	Skala
	terbuka, rileks, mengangguk, mencondongkan tubuh kearah pasien, mendengarkan, memberikan umpan balik, komunikasi verbal dan non verbal sesuai, tidak mendebat atau mengekspresikan keraguan.				

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.2 kuisisioner kualitas pelayanan

Variabel	Indikator	Nomor soal	Jumlah soal
Kepuasan Pasien	Wujud nyata	1,2,3,4,5	5
	Keandalan	6,7,8,9,10	5
	Ketanggapan	11,12,13,14,15	5
	Jaminan kepasstian	16,17,18,19,20	5
	Empati	21,22,23,24,25	5
	Jumlah		

Sumber : (Shinta Ayu, 2015)

Tabel 3.3 kuisisioner Pelayanan Perawat

Variabel	Indikator	Nomor soal soal	Jumlah soal
Pelayanan Perawat	Aspek perhatian	1,2,3,4	4
	Aspek penerimaan	5,6,7,8, 9	5
	Aspek komunikasi	10,11,1 2,13,14	5
	Aspek kerja sama	15,16,1 7,18,19	5
	Aspek tanggung jawab	20,21,2 2,23	4
	Jumlah		23

Sumber : (Wulandari, 2015)

Tabel 3.4 kuisisioner komunikasi terapeutik

Variabel	Indikator	Nomor soal	Jumlah soal
Komunikasi Terapeutik	Memandang pasien	15	1
	Kontak mata	0	0
	Sikap terbuka	1,2,3	3
	Rileks	0	0
	Mengangguk	0	0
	Mencondogkan tubuh kearah pasien	9	1
	Mendengarkan	4,14	2
	Memberikan umpan balik	5	1
	Komunikasi verbal dan non verbal sesuai	6,7,8,10,11,1 2,13,16, 17,18,19	11
	Tidak mendebat/ mengekspresikan keraguan	0	0
	Jumlah		19

Sumber : (Aryatella, 2018)

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Kuisisioner Kepuasan pasien yang telah di uji validitas oleh (Nursalam, 2016) dengan 25 pertanyaan dengan hasil valid, Kuisisioner pelayanan perawat yang telah di uji oleh (Wulandari, 2015) dengan menggunakan SPSS 17.0 dengan hasil 23 pertanyaan valid. dan kuisisioner komunikasi perawat yang telah diuji validitas oleh (Aryatella, 2018) dengan 19 pertanyaan dan mendapatkan hasil valid. Peneliti tidak melakukan uji validitas kembali karena telah menggunakan kuisisioner yang telah diuji validitas.

2. Uji reliabilitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner kepuasan pasien yang telah diuji reliabilitas dengan hasil reliabel oleh (Nursalam, 2016), kuisisioner pelayanan perawat yang telah diuji reliabilitas oleh (Wulandari, 2015) dari berbagai aspek pelayanan perawat dengan hasil r hitung $>$ r tabel didapatkan dari r produk momen dengan alpha 5% dan diperoleh r tabel 0,374. Jadi, butir pertanyaan tentang layanan perawat yang meliputi aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerja sama, aspek tanggung jawab adalah reliabel. Peneliti menggunakan kuisisioner komunikasi terapeutik yang telah diuji reliabilitas oleh (Aryatella, 2018) dan mendapatkan hasil reliabel sehingga peneliti tidak melakukan uji reliabilitas kembali.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu peneliti membagikan kuisisioner pada pasien yang memenuhi kriteria inklusi, peneliti memberikan tiga kuisisioner yaitu kuisisioner kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan komunikasi terapeutik perawat, pasien yang telah menerima kuisisioner kemudian mengisi kuisisioner, setelah diisi kuisisioner dikumpulkan kembali pada peneliti untuk mengolah data.

4. Alat dan Bahan Penelitian

1. Lembar informed consent
2. Lembar kuisioner kepuasan pasien
3. Lembar kuisioner pelayanan perawat
4. Lembar komunikasi perawat

5. Tahapan dan Pelaksanaan Penelitian

- a. Langkah-langkah persiapan penelitian
 - 1) Menyusun dan mempersiapkan rencana penelitian serta alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian dengan mengajukan proposal penelitian
 - 2) Peneliti mengajukan layak etik penelitian
 - 3) Peneliti mengajukan surat izin penelitian di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
 - 4) Mempersiapkan rencana penelitian dan alat yang diperlukan dalam penelitian
 - 5) Menentukan waktu dan lokasi pelaksanaan penelitian
- b. Pelaksanaan penelitian
 - 1) Peneliti mengurus surat izin studi pendahuluan dan izin penelitian dari Jurusan Keperawatan Poltekkes Tanjungkarang yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dengan tembusan Kepala Diklat Keperawatan.
 - 2) Setelah memperoleh surat balasan, peneliti melakukan studi pendahuluan ke RSUD Dr. H. Abdul Moeloek untuk dipilih sebagai tempat dan pengambilan data penelitian.
 - 3) Peneliti mengurus surat pengantar dari Jurusan Keperawatan Poltekkes Tanjungkarang untuk melakukan penelitian di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.
 - 4) Peneliti terlebih dahulu meminta izin sekaligus meminta data responden yang hendak diteliti kepada setiap kepala ruang. Setelah itu, peneliti langsung mendatangi responden 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.

- 5) Peneliti membagikan lembar instrumen dan menjelaskan cara pengisiannya, setelah responden mengisi instrumen, setelah itu peneliti mengumpulkan lembar instrumen yang telah diisi oleh responden pada hari itu juga, namun ada beberapa instrumen yang diambil beberapa hari kemudian berdasarkan atas pertimbangan situasi dan kondisi tertentu.
- 6) Peneliti mengolah data dan menyusun hasil kuesioner.

H. Teknik Pengolahan Data

1. *Editing*

Editing adalah kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuisisioner apakah jawaban yang ada di kuisisioner sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten (Susanto, 2020).

1. Lengkap : semua pernyataan sudah terisi jawabannya
2. Jelas : jawaban pernyataan apakah tulisannya cukup jelas terbaca
3. Relevan : jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pernyataan
4. Konsisten : jawaban pertanyaan konsisten

2. *Coding*

Coding adalah kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan (Hastono Susanto, 2020). Peneliti akan melakukan coding meliputi data karakteristik responden, pelayanan, komunikasi perawat dan kepuasan pasien.

a. Variabel Kepuasan Pasien

0 = Puas

1 = Kurang puas

b. Variabel Pelayanan

0 = Baik

1 = Kurang baik

c. Variabel Komunikasi

0 = Baik

1 = Kurang Baik

d. Jenis Kelamin

1 = Perempuan

2 = Laki-laki

e. Usia

1 = 12-20

2 = 21-30

3 = 31-40

4 = 41-50

f. Pendidikan

1 = Tidak Sekolah

2 = SD

3 = SLTP

4 = SLTA

5 = Diploma

6 = Sarjana

7 = Magister

g. Pekerjaan

1 = Tidak Bekerja

2 = Petani

3 = PNS/POLRI/TNI

4 = Wiraswasta

5 = Ibu Rumah Tangga

6 = Lain-lain

3. *Processing*

Setelah kuisioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengkodean, maka selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di-entry dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-entry data dari kuisioner ke paket program komputer. Paket program yang

dilakukan pada penelitian ini yaitu paket program SPSS for Window (Hastono Susanto, 2020).

4. *Cleaning*

Tabel 3.5 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	39
Laki-laki	44
Total	83

Tabel 3.6 Jenis Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah
Tidak Sekolah	12
SD	14
SLTP	28
SLTA	23
Diploma	4
Sarjana	1
Magister	1
Total	83

Dari kedua tabel diatas memperlihatkan bahwa tidak ada nilai yang hilang, dikarenakan semua jawaban lengkap ada 83 responden.

I. Teknik Analisis Data

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

1. Analisis univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Bentuknya tergantung dari jenis datanya (Hastono Susanto, 2020). Dalam penelitian ini analisis univariat yang dilakukan adalah distribusi frekuensi pelayanan perawat dan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.

2. Analisis bivariat

Setelah dilakukan Analisa univariat, hasilnya akakn diketahui karakteristik atau distribusi setiap variabel dan dapat dilanjutkan analisis

bivariat. Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoadmodjo, 2018). Analisis bivariat dalam penelitian ini adalah untuk melihat pelayanan perawat dan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024. Pengujian hipotesa dilakukan untuk mengambil keputusan apakah hipotesa yang diajukan meyakinkan untuk diterima atau ditolak dengan menggunakan uji statistik *Chi-square*, untuk melihat makna perhitungan statistik digunakan Batasan kemaknaan 0,05 sehingga jika $p > 0,05$ maka statistik disebut “tidak bermakna” dan $p < 0,05$ maka secara statistik disebut “bermakna”. Uji statistik *Chi-square test* termasuk ke dalam statistik non-parametrik yang menggunakan data kategori :

- a. Jika nilai $p \leq (0.05)$, maka H_a diterima atau ada hubungan pelayanan perawat dan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024
- b. Jika nilai $p \geq (0.05)$, maka H_a ditolak atau tidak ada hubungan pelayanan perawat dan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.

J. Etika Penelitian

Pertimbangan etika terkait penelitian ini dilakukan melalui perizinan dari pihak RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Menurut Yurisa (2008), Komite Nasional Etika Penelitian membagi menjadi empat etika yang harus ada dalam melakukan penelitian kesehatan meliputi:

1. Confidentiality (Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian)

Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti dan hanya data tertentu saja yang akan dilaporkan sebagai hasil penelitian. Data yang disajikan data kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian, hanya

menyebutkan kode nomor responden.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Peneliti tidak akan mencantumkan nama responden, tetapi pada lembar tersebut diberi kode pengganti nama responden. Biasanya menggunakan inisial dari nama responden.

3. *Justice* (keadilan)

Peneliti tidak akan mencantumkan nama responden, tetapi pada lembar tersebut diberi kode pengganti nama responden. Biasanya menggunakan inisial dari nama responden.

4. *Benefit* (manfaat)

Setelah peneliti menanyakan kesediaan calon responden untuk ikut serta dalam penelitian ini, selanjutnya peneliti menyerahkan sepenuhnya keputusan kepada responden, dengan prinsip peneliti menghargai keputusan responden. Setelah responden setuju dan menandatangani lembar persetujuan, selanjutnya langsung melakukan penelitian.

5. *Veracity* (kejujuran)

Prinsip kejujuran berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatakan kebenaran. Peneliti akan memberikan informasi yang sebenarnya yang responden alami sehingga hubungan antara peneliti dan responden dapat berjalan dengan baik.