

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik (Kusumawaty et al., 2022).

B. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana keseluruhan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dipelajari dan untuk menangani berbagai tantangan terhadap nilai bukti penelitian (Kusumawaty et al., 2022). Desain yang digunakan adalah desain *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*, karena untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variable independent (perilaku *caring*) dengan variable dependen (kepuasan layanan Keperawatan) dalam satu kali pengukuran dengan menggunakan alat ukur berupa lembar observasi perilaku *caring* & kuesioner kepuasan layanan Keperawatan yang diterima pasien.

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap bedah (RBDH A, B, C, dan D) RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

2. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei Tahun 2025.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi penelitian ini adalah 70 orang Perawat di ruang rawat inap bedah (Rbdh A,B,C & D) RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro yang memberikan layanan ke pasien operasi (Pre dan Post).

2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah Perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro yang memberikan layanan ke pasien operasi (Pre dan Post). Besar sampel pada penelitian ini akan menggunakan rumus Lemeshow.

Cara perhitungan sampel pada penelitian ini yaitu:

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

Ket:

d^2 = Tingkat penyimpangan yang diinginkan 0,05 atau 0,01

$Z^2_{1-\alpha/2}$ = Standar deviasi normal pada derajat kepercayaan (kemaknaan 95% adalah 1,96

P = Proporsi sifat populasi misalnya prevalensi. Bila tidak diketahui gunakan 0,5 (50%)

N = Besarnya populasi

n = Besarnya sampel

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

$$n = \frac{1,96.0,5(1-0,5).70}{(0,05)^2(70-1) + 1,96.0,5(1-0,5)}$$

$$n = \frac{34,3}{0,6625} = 51,76$$

Dibulatkan menjadi $n = 52$ responden.

Karena jumlah responden kurang dari 100 maka semua responden digunakan yaitu berjumlah 52 responden

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling yaitu dengan metode *purposive sampling*. Menurut (Notoatmodjo, 2018) *purposive sampling* yaitu dipilih berdasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri.

Kriteria subjek pada penelitian ini:

a. Kriteria Inklusi

1. Perawat merupakan perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C & D) RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.
2. Perawat pelaksana yang telah bekerja minimal 3 bulan di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C & D) RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025.
3. Perawat pelaksana yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan menandatangani *informed consent*.
4. Pasien operasi (pre & post) yang dirawat di ruang rawat inap bedah (Rbdh A, B, C & D) dan telah menerima asuhan keperawatan dari perawat yang diobservasi.
5. Pasien yang sadar penuh dan mampu berkomunikasi secara verbal atau non-verbal untuk memberikan respons terhadap kuesioner atau wawancara.
6. Pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan menandatangani *informed consent*.

b. Kriteria Eksklusi

1. Perawat pelaksana yang sedang cuti, izin, atau berhalangan hadir selama periode penelitian.
2. Pasien dengan gangguan kognitif atau kondisi psikologis yang signifikan yang dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk memahami pertanyaan atau memberikan respons yang valid.
3. Pasien yang sedang dalam kondisi gawat darurat atau memerlukan perawatan intensif.

E. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variable yaitu variable terikat (*dependent*) dan variable bebas (*independent*).

1. Variable terikat (*dependent*)

Variable terikat pada penelitian ini adalah kepuasan layanan Keperawatan.

2. Variable bebas (*independent*)

Variable bebas pada penelitian ini adalah perilaku *caring*.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional variable adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Variabel Dependent (Terikat)					
Kepuasan layanan Keperawatan	Penilaian kepuasan dari pasien yang timbul setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh Perawat, guna melihat sejauh mana pasien puas terhadap layanan Keperawatan yang diberikan. Dengan indikator kepuasan 1. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 2. <i>Reability</i> (kehandalan) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Emphaty</i> (empati) 5. <i>Tangible</i> (bukti langsung).	Kuesioner kepuasan layanan Keperawatan	Mengisi kuesioner	1= Puas ≥ 83 (median) 2= Tidak puas < 83 (median)	Ordinal
Variabel Independent (Bebas)					
Perilaku <i>Caring</i>	Suatu perilaku atau tindakan Perawat yang dilakukan terhadap pasien untuk memberikan rasa aman secara fisik dan kepedulian sebagai bentuk	Lembar observasi perilaku <i>caring</i> dengan menggunakan CDI 25 (<i>caring</i>)	Mengobser vasi dengan lembar observasi	1= <i>Caring</i> ≥ 46 (median) 2 = Tidak <i>caring</i> < 46 (median)	Ordinal

	perhatian, empati, kenyamanan, tindakan antisipasi, hubungan saling percaya, bimbingan, pengawasan dan mampu memenuhi kebutuhannya. Dengan menggunakan pedoman indikator, 10 <i>carrative factor</i> yang disebut dalam instrument CDI 25.	<i>dimensions inventory</i>)			
--	--	-------------------------------	--	--	--

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kisi-Kisi Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2018).

- Instrumen Kepuasan

Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen kepuasan

No	Indikator	No Pertanyaan	Jumlah
1	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	21,22,23,24,25	5
2	<i>Reability</i> (kehandalan)	1,2,3,4,5	5
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	6,7,8,9,10	5
4	<i>Emphaty</i> (empati)	16,17,18,19,20	5
5	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	11,12,13,14,15	6
Total			25

Kuesioner penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan Nursalam (2014). Dimana lembar kuesioner kepuasan layanan Keperawatan pada penelitian ini berisi 25 pertanyaan berdasarkan indikator kepuasan (RATER): *Responsiveness* (ketanggapan), *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti langsung) dengan skala likert pilihan jawaban ada 4. Pengukuran kuesioner ini diberi penilaian dengan angka (*score*) 1-4, Yaitu :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan untuk menentukan cut off point kuesioner kepuasan layanan Keperawatan, didapatkan hasil 0,000 maka $p\text{-value} < 0,05$ yang berarti distribusi tidak normal. Sehingga menggunakan *cut off point* median dengan hasil dan dikategorikan sebagai berikut:

Total nilai (*score*): ≥ 83 = Puas

< 83 = Tidak Puas

- Instrumen Perilaku *Caring*

Tabel 3.3 Kisi-kisi instrument perilaku caring

No	Indikator	No pertanyaan	Jumlah
1	Membentuk sistem nilai yang bersifat humanistik- altruistic	CDI 19, CDI 24	2
2	Menanamkan keyakinan dan harapan	CDI 4, CDI 22	2
3	Menumbuhkan kepekaan terhadap diri sendiri dan orang lain	CDI 7, CDI 13	2
4	Mengembangkan hubungan saling percaya yang sifat- nya membantu (dalam melakukan perawatan)	CDI 9, CDI 10, CDI 12	3
5	Meningkatkan dan menerima ungkapan perasaan yang positif maupun negatif	CDI 5, CDI 11, CDI 16, CDI 3	4
6	Menggunakan metode penyelesaian secara ilmiah dan sistematis dalam pengambilan Keputusan	CDI 2, CDI 18, CDI 20, CDI 25	4
7	Meningkatkan belajar-mengajar interpersonal	CDI 15, CDI 17	2
8	Menyediakan lingkungan mental, fisik, sosiokultural, dan spiritual yang suportif, protektif, dan korekti	CDI 6, CDI 8, CDI 23	3
9	Membantu dalam pemenuhan kebutuhan manusia	CDI 1, CDI 14	2
10	Memungkinkan timbulnya kekuatan eksistensial- fenomenal	CDI 21	1
Total			25

Observasi perilaku *caring* penelitian ini menggunakan instrumen Dimensi *caring* (*Caring Dimensions Inventory* = CDI) yang didesain oleh Watson dan Lea (1997). Dimana lembar observasi perilaku caring

ini berisi 25 pernyataan dengan berdasarkan indikator 10 karatif faktor. Pengukuran observasi perilaku *caring* ini diberi penilaian dengan angka (*score*) antara 1-2 yaitu:

Nilai 1 = Tidak

2 = Ya

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan untuk menentukan cut off point observasi perilaku *caring* , didapatkan hasil 0,000 maka *p-value* <0,05 yang berarti distribusi tidak normal. Sehingga menggunakan *cut off point* median dengan hasil dan dikategorikan sebagai berikut:

Total nilai (*score*): ≥ 46 = Puas

<46 = Tidak Puas

2. Uji Validitas & Uji Reliabilitas

a. Instrumen Kuesioner Kepuasan Layanan Keperawatan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan layanan Keperawatan yang berupa kuesioner kepuasan Nursalam (2014) dengan instrument berdasarkan indikator kepuasan (RATER) berjumlah 25 item pertanyaan dengan skala likert pilihan jawaban ada 4. Peneliti tidak melakukan uji validitas dan realibilitas peneliti menggunakan kuesioner yang baku yang sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas di uji oleh Anwar et al. (2017). Dimana hasil uji validitas dengan nilai r hitung (0,364-0,819) > r tabel (0,361), sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Dan hasil uji realibilitas diperoleh nilai alpha cronbach 0,944 (r tabel = 0,514). Dari hasil analisis variabel menunjukan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel. Sehingga lembar kuesioner yang sudah valid diberikan kepada responden.

b. Instrumen Observasi Perilaku *Caring*

Instrument observasi perilaku *caring* dengan menggunakan pedoman indikator, 10 *carrative factor* yang disebut dalam *Caring Dimensions Inventory* (CDI-25). Dimana telah dilakukan uji

validitas konstruk dan uji reliabilitas konstruk yang dilakukan penelitian oleh (Pragholapati et al., 2023). Penelitian ini adalah untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas konstruk pada *Caring Dimensions Inventory* (CDI). Uji validitas terhadap kuesioner *caring* dengan jumlah 25 item dengan menggunakan rumus korelasi product moment (korelasi Pearson) dengan taraf signifikansi 5%. Item dianggap valid apabila memenuhi angka korelasi 0,245 dengan standard error 5%. Setelah dilakukan uji validitas didapatkan hasil bahwa terdapat 3 item pernyataan yang tidak valid yaitu item nomor 1, 16 dan 19. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan terhadap 60 responden menggunakan rumus alpha cronbach dan diperoleh hasil 0,773. Reliabilitas dinyatakan dalam koefisien dengan angka antara 0 sampai 1,00. Semakin tinggi koefisien mendekati angka 1,00 berarti reliabilitas instrumen semakin tinggi. Berdasarkan hasil yang diperoleh, berarti kuesioner mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa model satu faktor yang diteorikan oleh instrumen *Caring Dimensions Inventory* dapat diterima.

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu peneliti melakukan observasi perilaku *caring* pada Perawat yang memberikan layanan ke pasien operasi (Pre dan Post). Lalu peneliti membagikan kuesioner kepuasan layanan Keperawatan pada pasien operasi (Pre dan Post) yang telah diberikan layanan dari Perawat.

4. Alat & bahan penelitian

- a. Lembar *informed consent*.
- b. Lembar kuesioner kepuasan layanan Keperawatan.
- c. Lembar observasi perilaku *caring*.

5. Tahapan & pelaksanaan penelitian

- a. Langkah-langkah persiapan penelitian
 - 1) Menyusun proposal penelitian.

- 2) Melakukan kaji etik setelah proposal disetujui.
 - 3) Mendapatkan izin penelitian secara akademik untuk dilakukannya penelitian di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro tahun 2025.
 - 4) Mempersiapkan rencana penelitian yang akan diperlukan dalam penelitian.
 - 5) Menentukan waktu dan lokasi untuk melakukan penelitian
 - 6) Menentukan responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.
- b. Pelaksanaan penelitian
- 1) Peneliti melakukan permohonan izin penelitian dari institusi pada institusi pada pihak terakit.
 - 2) Setelah mendapatkan izin penelitian dari pihak terkait maka selanjutnya dari surat tersebut akan diketahui waktu peneliti diizinkan untuk melakukan penelitian.
 - 3) Peneliti menemui diklat lalu menemui kepala ruangan di ruang rawat inap bedah (RBDH A, B, C, D) dengan menyerahkan surat izin penelitian dan memohon kerja sama selama peneliti melakukan penelitian.
 - 4) Menyiapkan lembar *informed consent*, lembar observasi perilaku *caring*, dan lembar kuesioner kepuasan layanan Keperawatan.
 - 5) Peneliti menemui calon responden untuk mengisi lembar informed consent yang bersedia menjadi responden serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.
 - 6) Responden memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, jika pasien bersedia menjadi responden dan keluarga menandatangani informed consent.
 - 7) Peneliti melakukan observasi perilaku *caring* dengan peneliti mengobservasi perawat yang memberikan layanan menggunakan lembar observasi. Dan peneliti melakukan

pengukuran kepuasan layanan Keperawatan dengan memberikan lembar kuesioner kepuasan layanan Keperawatan, kuesioner diisi pasien sesuai penilaian pasien terhadap kepuasan layanan yang diterimanya.

- 8) Lalu peneliti mendatangi pasien operasi yang telah diberikan layanan Keperawatan dari Perawat (Pre dan Post) untuk menyampaikan maksud dan tujuan penelitian sekaligus meminta persetujuan menjadi responden melalui pengisian *informed consent* membagikan lembar instrument kuesioner kepuasan layanan Keperawatan dan menjelaskan cara pengisiannya. Kuesioner diisi pasien sesuai penilaian pasien terhadap kepuasan layanan yang diterimanya.
 - 9) Setelah selesai lembar observasi dan kuesioner dikumpulkan, untuk peneliti melihat data responden yang telah didapatkan.
 - 10) Peneliti mengolah data dan menyusun hasil kuesioner.
6. Tahap pengolahan data

a. *Editing*

Hasil observasi dan kuesioner yang sudah di isi oleh responden harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Peneliti melakukan pengecekan dan perbaikan pada isian instrumen observasi dan kuesioner yang di isi oleh responden.

b. *Coding*

Peneliti akan melakukan coding meliputi data karakteristik responden pada variable penelitian kepuasan dan perilaku caring.

- Karakteristik responden
 1. Jenis Kelamin: 1= Laki-laki, 2= Perempuan
 2. Usia: 1= Dewasa Awal (26 – 35 tahun), 2= Dewasa Akhir (36 - 45 tahun), 3= Lansia Awal (46 - 55 tahun), 4= Lansia Akhir (56 - 65 tahun)
 3. Pendidikan: 1= DIII, 2= Ners
 4. Lama Kerja: 1= <3 tahun, 2= >3 tahun

- Variabel kuesioner kepuasan
 - 1 = Puas
 - 2 = Tidak Puas
- Variabel kuesioner perilaku caring
 - 1 = Caring
 - 2 = Tidak caring

c. *Processing*

Peneliti memasukkan data dalam bentuk kode (angka) kedalam program software yang ada di computer dan setelah pengkodean kemudian data *di-entry* ke dalam program SPSS 26.

d. *Cleaning*

Peneliti melakukan pengecekan kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian peneliti melakukan pembetulan atau koreksi.

H. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisa univariat digunakan untuk penelitian satu variable. Analisis ini dilakukan terhadap penelitian deskriptif, dengan menggunakan statistik deskriptif. Hasil perhitungan statistic tersebut nantinya merupakan dasar dari perhitungan selanjutnya. Dalam penelitian ini akan menggunakan analisis univariat yang akan dilakukan adalah distribusi frekuensi perilaku *caring* dengan kepuasan layanan Keperawatan.

2. Analisis Bivariat

Analisa bivariat digunakan untuk melihat hubungan dua variable. Kedua variable tersebut merupakan variable pokok, yaitu variable pengaruh (bebas) dan variable terpengaruh (tidak bebas). Analisis bivariat dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui kedua variabel hubungan antara perilaku *caring* dengan kepuasan layanan

Keperawatan. Analisis yang paling tepat untuk penelitian ini adalah menggunakan *Uji Chi Square*. Pengujian hipotesa dilakukan untuk mengambil keputusan apakah hipotesa yang diajukan meyakinkan untuk diterima atau ditolak dengan menggunakan uji statistik *Chi-square* yang digunakan untuk menentukan adakah hubungan antar variabel dengan tingkat kepercayaan 95% ($\leq 0,05$) jika *p-value* 0,05. Berdasarkan hasil perhatian statistik dapat dilihat kemaknaan hubungan antara dua variable:

- a) Jika nilai = (*p-value*) $< \alpha$ (0.05) artinya bermakna atau signifikan, maka (H_a) diterima atau ada hubungan yang bermakna antara variabel independen dengan dependen atau hipotesis (H_o) ditolak atau secara statistik ada hubungan yang bermakna.
- b) Jika nilai = (*p-value*) $> \alpha$ (0.05), maka artinya tidak bermakna atau signifikan, yaitu tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel independen dan dependen atau hipotesis (H_o) diterima atau secara statistik tidak ada hubungan.

I. Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mendapatkan layak etik dengan No surat etik: No.280/KEPK-TJK/V/2025. Lalu setelah itu mendapatkan izin penelitian, peneliti harus mendapatkan izin dari RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Provinsi Lampung Tahun 2025 untuk melakukan penelitian. Setelah mendapatkan izin penelitian peneliti harus menerapkan etika sebagai berikut:

1. Lembar persetujuan (*informed consent*)

Penelitian ini akan dilakukan setelah responden diberikan informasi yang jelas mengenai hak dan tanggung jawab mereka. Mereka juga diminta untuk menandatangani lembar persetujuan sebagai tanda kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. Penting untuk dicatat

bahwa partisipasi ini bersifat sukarela, dan responden tidak akan dipaksa untuk terlibat dalam penelitian jika mereka tidak menginginkannya.

2. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Penelitian ini akan dilakukan setelah peneliti berkomitmen untuk melindungi semua data dan informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian. Hanya peneliti dan pembimbing yang akan memiliki akses terhadap data tersebut, dan informasi hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk kelompok data tertentu berdasarkan persetujuan responden. Identitas responden akan dirahasiakan untuk menjaga kerahasiaan data yang diperoleh, sehingga privasi responden tetap terjaga dengan baik.

3. Kebaikan (*beneficence*)

Penelitian ini akan dilakukan setelah peneliti melaksanakan setiap langkah sesuai dengan prosedur penelitian yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh bermanfaat secara maksimal bagi responden

4. Tidak membahayakan (*nonmaleficence*)

Penelitian ini akan dilakukan setelah meminimalisasi dampak yang merugikan bagi responden. Jika selama penelitian responden merasa tidak nyaman, responden berhak untuk mengakhiri.

5. Keadilan (*justice*)

Penelitian ini akan dilakukan setelah peneliti tidak membedakan derajat dan bersikap adil terhadap semua responden. Prinsip yang diterapkan adalah bahwa individu yang setara harus diperlakukan secara sama, sementara individu yang tidak setara harus diperlakukan dengan cara yang sesuai. Oleh karena itu, peneliti berkomitmen untuk menjaga keadilan terhadap semua responden yang terlibat dalam ruangan.