

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelatif. Sedangkan metode yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara factor-faktor resiko dengan efek dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RS dr. Soepraoen Malang (RST)

4.2 Populasi, sampel dan tehnik sampling

4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang masuk IGD RS dr. Soepraoen Malang (RST). Didapatkan data jumlah pengunjung pada bulan terakhir Januari tahun 2016 sebanyak 134 pasien pada prioritas 3 (P3).

4.2.2 Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan tehnik *purposive sampling*. Rumus yang dapat digunakan yaitu rumus solvin :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

n = jumlah sampel

N = besar populasi

d = tingkat kepercayaan (0,1)

Dengan menggunakan rumus tersebut diatas, maka akan didapatkan sampel sebanyak ;

$$n = \frac{134}{1 + 134(0,1^2)}$$

$$n = \frac{134}{2,34}$$

$$n = 57 \text{ orang}$$

Kriteria pemilihan sampel penelitian adalah sebagai berikut:

- Pasien IGD yang sudah stabil dan selesai dilakukan perawatan atau dipindahkan ke ruang rawat inap
- Pasien dengan prioritas P3 atau *false emergency* yaitu tidak gawat tidak darurat.
- Bersedia menjadi responden.
- Pasien yang bisa diajak berkomunikasi

4.2.3 Tehnik Sampling

Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*.

Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penggunaan teknik sampling dipilih karena sampel dari penelitian adalah semua subjek yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan oleh peneliti.

4.3 Variabel Penelitian

4.3.1 Variabel *Independent* / Variabel Bebas

Variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah pelayanan keperawatan di IGD

4.3.2 Variabel *Dependent* / Variabel Terikat

Variabel *Dependent* dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di IGD



4.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala
Variabel Independent Pelayanan Keperawatan	adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> - Triase (klasifikasi kegawat daruratan pasien) : Sistem pelayanan di IGD untuk menilai tingkat urgensi dan prioritas pasien dengan waktu tanggap pelayanan ≤ 5 menit. - Pelayanan asuhan keperawatan: Asuhan keperawatan gawat darurat adalah rangkaian kegiatan praktek keperawatan kegawatdaruratan diberikan oleh perawat yang kompeten untuk memberikan asuhan keperawatan di IGD rumah sakit. Proses keperawatan terdiri atas lima langkah meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, rencana tindakan keperawatan, intervensi keperawatan dan evaluasi keperawatan. 	Kuisisioner	<ul style="list-style-type: none"> - Skor 50 - 74 = Baik - Skor 25 - 49 = Cukup - Skor 0 - 24 = Kurang, 	Interval
Varibel Dependent Tingkat Kepuasan pasien di IGD RS dr. Soepraoen Malang (RST)	Perasaan senang atau kecewa dari hasil evaluasi terhadap suatu jasa atau pelayanan yang diterima oleh pasien	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Reliability</i> (kehandalan), yakni pernyataan tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan akurat dan dapat di andalkan - <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), yakni pernyataan tentang ketersediaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat - <i>Assurance</i> (jaminan), yakni pernyataan yang mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan - <i>Empathy</i> (Empati), yakni pernyataan yang meliputi kepedulian, perhatian pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya - <i>Tangibles</i> (bukti fisik), yakni pernyataan tentang kelengkapan peralatan, dan penampilan staf. 	Kuisisioner	<ul style="list-style-type: none"> - Skor 73 – 100 = Sangat Puas - Skor 46 – 72 = Puas - Skor 20 – 45 = Tidak Puas 	Interval

4.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di RS dr.Soepraoen Malang (RST) Instalasi Gawat Darurat (IGD). Waktu penelitian pada tanggal 14-16 April 2016.

4.6 Instrumen Penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dimana responden diminta menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang sudah disiapkan oleh peneliti. Untuk mengukur variabel independent (Pelayanan keperawatan) meliputi sistem triase dan pelayanan asuhan keperawatan di IGD. Variabel dependent (tingkat kepuasan pasien di IGD) menggunakan parameter 5 dimensi servqual (*Service quality*) model, yaitu: kehandalan (*Realibility*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*), Wujud Fisik (*Tangibles*) (Parasuraman *et al*, 1998). Kuisioner kepuasan pasien diamodifikasi dari penelitian sebelumnya oleh Amri yang berjudul *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Saiful Anwar Malang* pada tahun 2013.

Untuk memperoleh data pelayanan keperawatan, data akan dihitung dengan menggunakan skala likert, data dihitung dengan memberikan skor 3 jika jawaban “selalu”, skor 2 jika jawaban “sering”, skor 1 jika jawaban “kadang-kadang”, skor 0 jika jawaban “tidak pernah”. Untuk pengelompokkan total pelayanan keperawatan dinilai dengan cara membuat kelas interval, yaitu skor rentang 0 – 24 = baik, skor rentang 25 – 49 = cukup, skor rentang 50 – 74 = kurang

Sedangkan untuk memperoleh data tingkat kepuasan pasien IGD, data akan dihitung dengan menggunakan skala likert yang dibagi menjadi 5 kriteria yaitu data dihitung dengan memberikan skor 5 jika jawaban “sangat puas”, 4 jika jawaban “puas”, 3 jika jawaban “cukup puas”, 2 jika jawaban “tidak puas”, 1 jika jawaban “sangat tidak puas”

Untuk pengelompokkan total tingkat kepuasan dinilai dengan cara membuat kelas interval, yaitu $100-20 / 3 = 27$, maka didapatkan :

- Skor 73 – 100 = Sangat Puas
- Skor 46 – 72 = Cukup Puas
- Skor 20 – 45 = Tidak Puas

4.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Kuisisioner pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien telah dilakukan uji validitas dan Reliabilitas pada tanggal 10 Maret 2016 di IGD RS Islam Malang (Unisma) dengan jumlah responden 15 orang sebelum memulai pengambilan data.

4.7.1 Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas instrumen terlebih dahulu sebelum melakukan penelitian dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Product Moment (r)* untuk melihat nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan signifikan.

Teknik uji validitas instrumen menggunakan rumus :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi suatu butir item

N = jumlah subjek

X = Skor suatu butir/item

Y = Skor total

Nilai r kemudian di hitung dengan r tabel. Bila r hitung > r tabel maka (0.514) instrumen tersebut valid sedangkan jika r hitung < r tabel maka instrumen tersebut tidak valid (Sugiyono, 2011).

4.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen adalah suatu kesamaan hasil apabila pengukuran dilaksanakan oleh orang yang berbeda ataupun waktu yang berbeda. Item instrument penelitian yang valid dilanjutkan dengan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach Alpha* yaitu membandingkan nilai r hasil (Alpha) dengan nilai R table. Instrumen dikatakan reliabel apabila r Alpha lebih besar dari r tabel. Hasil yang didapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (variabel X 0,929 dan variabel Y 0,933). Dari hasil uji reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel yang digunakan lebih besar lebih besar dari pada 0,60, sehingga kedua instrument penelitian yang digunakan pada penelitian ini bersifat reliable atau konsisten (Setiadi, 2007).

4.8 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui pengumpulan data langsung pada responden dengan menggunakan kuisisioner yang telah dirancang oleh peneliti

- a. Lembar pengisian pertama identitas responden meliputi nama (inisial), jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, status pekerjaan.
- b. Lembar kedua kuesioner tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Dr. Soepraoen Malang (RST), yang diberikan langsung kepada pasien setelah dilakukan perawatan di ruang IGD atau pasien sudah masuk kamar rawat inap. Pada waktu pengisian kuesioner pasien didampingi keluarga dan peneliti. Jika dari pasien atau keluarga terkait pengisian kuesioner yang diberikan masih belum jelas maka bisa dibantu langsung oleh peneliti.

4.9 Pengolahan Data Dan Analisis Data

4.9.1 Pre Analisis

Data yang telah dikumpulkan diolah melalui beberapa tahap yaitu:

- a. *Editing Data*

Pada tahap ini, data yang sudah terkumpul diperiksa kembali kelengkapan pengisian lembar kuesioner oleh responden dan memeriksa kembali apabila terdapat kesalahan dalam pengisian. Apabila terdapat kesalahan atau ketidaklengkapan dalam proses pengisian dapat segera diperbaiki.

b. *Coding data*

Pada tahap ini setiap jawaban yang ada dalam lembar jawaban diberi kode berupa angka pada masing-masing variabel, untuk mempermudah pengelompokan data sehingga mempermudah peneliti dalam pengolahan data selanjutnya.

c. *Cleaning data*

Cleaning merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah *de-entry* untuk mengetahui missing data atau data yang tidak ter-input, dengan cara membuat daftar distribusi frekuensi dari data yang ada.

d. *Entry data*

Setelah diberikan code, data dilakukan *cleaning*, data yang terkumpul kemudian dimasukkan ke dalam computer untuk dianalisa dengan menggunakan program computer yang sesuai

e. *Tabulasi data*

Data yang telah diolah dan dianalisa, kemudian disajikan dalam bentuk pie chart, table dan diagram untuk mempermudah dalam membaca hasil penelitian.

4.9.2 Analisis data

Tahap analisa penelitian ini terdiri dari analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat berfungsi untuk mengikuti kumpulan data hasil pengukuran sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna. Dalam penelitian ini analisis univariat disajikan dalam bentuk pie chart.

Jenis analisis yang kedua adalah analisis bivariat yang berupa analisis terhadap dua variable yang diduga saling berhubungan. Penelitian ini menggunakan uji korelasi *Pearson product moment* dengan derajat kepercayaan 95% dimana nilai $\alpha=0,05$; bermakna bila $p<0,05$. Pengolahan data menggunakan komputer dengan program SPSS 17 for Windows.

Data yang diperoleh kemudian diinterpretasikan sesuai dengan pedoman interval koefisien dan tingkat hubungan menurut Dahlan (2004) sebagai berikut :

- a. 0,00 – 0,199 : sangat rendah
- b. 0,20 – 0,399 : rendah
- c. 0,40 – 0,599 : sedang
- d. 0,60 – 0,799 : kuat
- e. 0,80 – 1,000 : sangat kuat



4.10 Etika Penelitian

Pada saat memulai penelitian ini peneliti akan mengajukan permohonan ijin kepada institusi (Fakultas) untuk mendapatkan surat keterangan penelitian yang sebelumnya harus lulus uji *Ethical Clearance* yang memenuhi aspek penelitian.

1. Prinsip Menghormati Harkat dan Martabat Manusia (*Respect for Persons*)

Responden dalam memutuskan kesediannya untuk menjadi responden penelitian tidak ada paksaan dari siapapun. Informasi yang dikumpulkan peneliti dijamin kerahasiannya, lembar format pengumpulan data yang sudah terisi disimpan, hanya peneliti yang bisa mengaksesnya serta tidak diberi nama.

2. Prinsip Berbuat Baik (*Beneficence*)

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari responden melalui kuisiner. Penelitian ini tidak menimbulkan efek samping yang membahayakan atau mengganggu responden. Peneliti hanya mengajukan pertanyaan dan pernyataan lewat kuisiner tanpa melakukan tindakan apapun pada responden. Hasil penelitian nantinya dapat memberikan manfaat khususnya dalam menilai citra dari rumah sakit terkait bagi responden

3. Prinsip Tidak Merugikan (*Nonmaleficence*)

Prinsip tidak merugikan (*Nonmaleficence*) merupakan prinsip dasar menurut tradisi Hippocrates, *primum non nocere*. Jika tidak bisa berbuat baik kepada seseorang, paling tidak kita tidak merugikan orang itu. Pada penelitian ini

dilakukan tanpa adanya unsur menyakitkan atau melukai perasaan responden sehingga dalam penelitian ini pada lembar informasi dan kuisisioner tidak menyinggung responden. Pada waktu pengambilan data dengan lembar kuisisioner, harus tetap menghormati responden.

4. Keadilan (*Justice*)

Pelaksanaan pada penelitian ini responden diperlakukan secara adil baik sebelum, selama, dan sesudah selama keikutsertaan dalam penelitian tanpa ada diskriminasi dengan cara memperlakukan semua responden dengan cara yang sama. Responden yang telah mengisi kuisisioner diberikan *reward* yang bisa memberi manfaat kepada responden.

