

BAB 4

METODE PENELITIAN

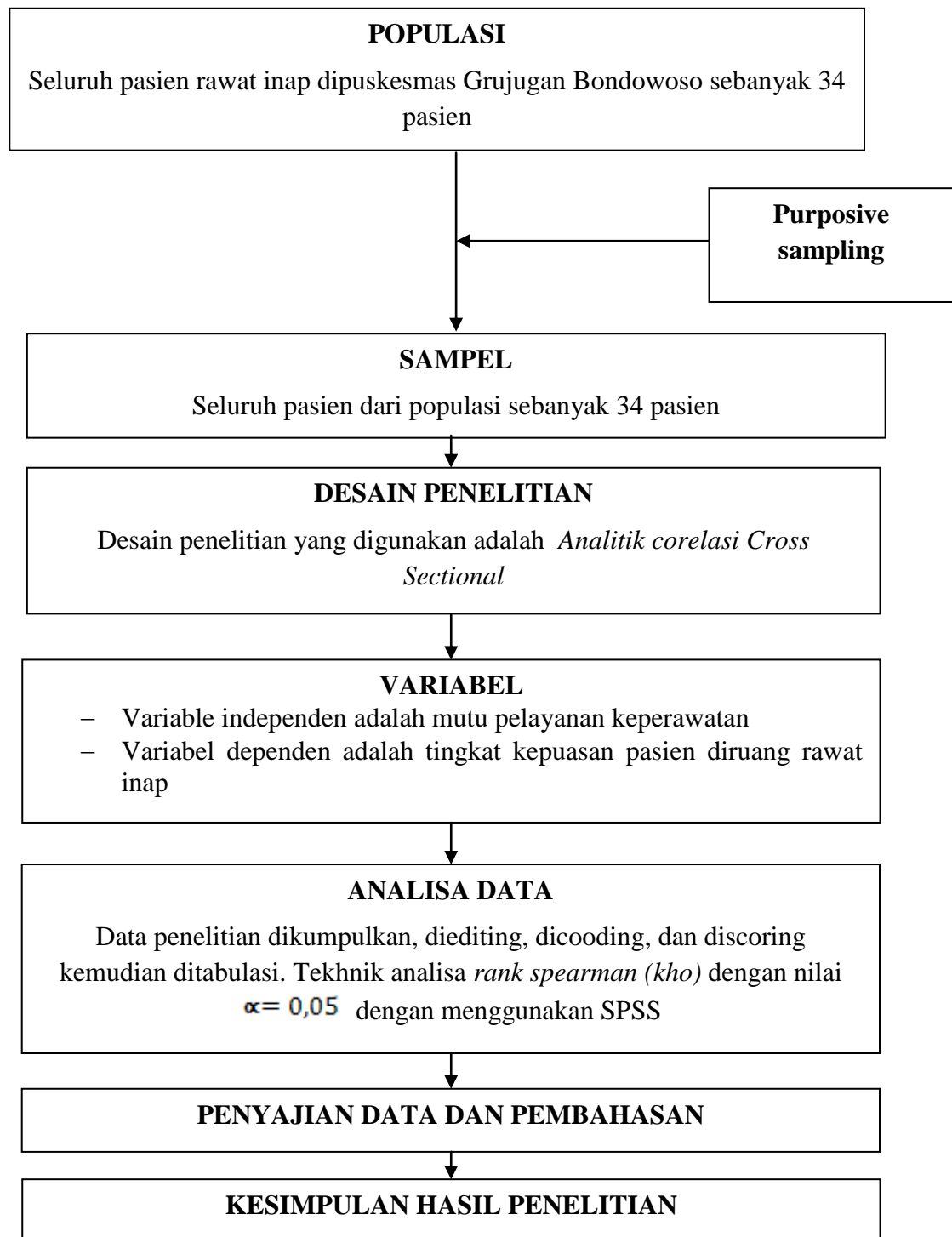
Metode penelitian adalah cara memecahkan masalah menurut metode keilmuan (Nursalam, 2008). Pada bab ini akan diuraikan desain penelitian, populasi, sample dan sampling, definisi operasional, strategi pengumpulan data, analisa data, prinsip etis dalam penelitian dan keterbatasan.

Pada bab ini akan di uraikan desain penelitian, kerangka kerja, identifikasi variabel, defenisi operasional, desain sampling, pengumpulan data, etika penelitian, dan keterbatasan.

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah bentuk rancangan yang digunakan dalam melakukan prosedur penelitian (Alimul H, 2003), sesuatu yang sangat penting dalam penelitian yang memungkinkan permaksimalan kontrol beberapa faktor yang bisa mempengaruhi akurasi suatu hasil. Dari tujuan di atas peneliti menggunakan desain penelirian *Analitik corelasi* dengan pendekatan *Cross Sectional*.

4.2 Kerangka Kerja



Gambar 4.1 Kerangka kerja pengaruh antara mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap puskesmas Grujugan Bondowoso.

4.3 Populasi, Sampel, dan Sampling

4.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari obyek penelitian atau obyek yang diteliti (Notoatmodjo, 2005), atau obyek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien diruang rawat inap Puskesmas Grujungan Bondowoso.

4.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2005). Pada penelitian ini sampel di tentukan berdasarkan Kriteria inklusi yaitu Kriteria Sampel yang di masukkan atau layak di teliti (Nursalam & Pariani, 2001).

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2005). Pada penelitian ini sampel di tentukan berdasarkan Kriteria inklusi yaitu Kriteria Sampel yang di masukkan atau layak di teliti (Nursalam & Pariani, 2001).

- 1) Kriteria Inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2003).

Pada penelitian ini adalah :

- a. Pasien yang sedang dirawat inap di Puskesmas Grujungan Bondowoso.
- b. Pasien yang bersedia menjadi responden.

- c. Pasien yang menjalani perawatan hari ke dua dan hari perawatan selanjutnya.
 - d. Pasien yang dapat membaca dan menulis.
- 2) Kriteria Eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi (Nursalam, 2003). Kriteria eklusi pada penelitian ini adalah :
- a. Pasien dalam keadaan gawat darurat (koma atau tidak sadar).
 - b. Pasien yang dirawat belum memasuki hari ke dua.
 - c. Pasien tidak bersedia menjadi responden.

4.3.3 Sampling

Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk mewakili populasi. Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2003). Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu *pursposive sampling*, yaitu suatu teknik penetapan sampel yang di dasarkan pada suatu pertimbangan yang di buat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri dan sifat yang sudah di ketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2005)

4.4 Identifikasi Variabel penelitian dan Definisi operasional

Variabel adalah suatu ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok tersebut (Nursalam, 2003). Pada penelitian dibedakan menjadi dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen:

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang nilainya menentukan variabel lain. Variabel independen biasanya dimanipulasi, diamati, dan diukur untuk diketahui hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap variabel lain (Nursalam, 2003). Variabel dalam penelitian ini yaitu mutu pelayanan keperawatan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Dengan kata lain, variabel terikat adalah faktor yang diamati dan diukur untuk menentukan ada tidaknya hubungan atau pengaruh dari variabel lain (Nursalam, 2003). Variabel dependen pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap.

4.4.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah variabel secara operasional dan berdasarkan yang diamati, memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Alimul, 2003). Definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Skor
Variabel Independen: mutu pelayanan keperawatan	Tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pasien/konsumen/pelanggan dalam memberikan pelayanan keperawatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (Kenyataan) <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan TTV b. Prosedur pelayanan c. Kebersihan ruangan dan perlengkapan 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) <ol style="list-style-type: none"> a. Skill petugas b. Pelayanan perawatan c. Menjelaskan proses perawatan d. Perawat memberikan pelayanan yang profesional 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) <ol style="list-style-type: none"> a. Perawat melayani dengan cepat dan tanggap b. Membantu mendapatkan obat 	Kusioner	Ordinal	Sangat setuju = 4 Setuju = 3 Tidak setuju = 2 Sangat tidak setuju = 1 Kriteria : Sangat baik = 76-100% Baik = 51-75% Tidak baik = 26-50% Sangat tidak baik = 0-25%

		<ul style="list-style-type: none">c. Membantu pemeriksaan laboratorium <p>4. <i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Keluhan berkurangb. Pelayanan sesuai standar pelayanan keperawatanc. Profesionalisme <p>5. <i>Empathy</i> (Empati)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Perawat membantu BAKb. Memberikan perhatianc. Perawat membantu BABd. Kepeduliane. Kesabaran			
--	--	--	--	--	--

<p>Variabel Dependen:</p> <p>Tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap</p>	<p>Terpenuhinya apa yang diharapkan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan atau pelayanan keperawatan di puskesmas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat memperkenalkan diri. 2. Dalam melayani pasien, perawat bersikap sopan dan ramah. 3. Perawat menjelaskan peraturan atau tata tertib saat pertama kali masuk. 4. Perawat menjelaskan fasilitas yang tersedia dipuskesmas. 5. Perawat memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan keperawatan. 6. Perawat meminta persetujuan kepada pasien atau keluarga sebelum melakukan tindakan. 7. Perawat memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan keperawatan. 8. Perawat meminta penjelasan tentang masalah yang dihadapi oleh pasien. 	<p>kuisisioner</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Selalu=3</p> <p>Kadang-kadang=2</p> <p>Tidak pernah=1</p> <p>Kriteria :</p> <p>Puas = 76-100%</p> <p>Kurang puas = 56-75%</p> <p>Tidak puas =0-55%</p>
---	--	---	--------------------	----------------	---

		<p>9. Perawat selalu membantu atau mengobservasi keadaan pasien secara rutin.</p> <p>10. Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil dan percaya diri.</p>			
--	--	---	--	--	--

Tabel 4.1 Definisi operasional pengaruh mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap puskesmas Grujungan Bondowoso.

4.5 Pengumpulan data dan Analisa data

4.5.1 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan cara peneliti mengumpulkan data dalam penelitian (Alimul, 2007). Setelah mendapat ijin dari institusi kesehatan, Kepala puskesmas Grujungan Bondowoso peneliti mengadakan pendekatan kepada responden untuk mendapatkan persetujuan sebagai responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden. Sebelumnya peneliti menjelaskan terlebih dahulu mengenai cara pengisian tersebut. Setelah kuesioner diisi, peneliti memeriksa kelengkapan data. Peneliti juga menggunakan lembar observasi yang bertujuan untuk mendapatkan kevalitan data dari hasil jawaban kuesioner responden.

4.5.2 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Notoatmodjo, 2005). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Bentuk pertanyaan berupa pertanyaan terstruktur dan tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun oleh peneliti sesuai dengan literatur yang berkaitan dalam penelitian ini yaitu hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap puskesmas Grujugan Bondowoso. Kuesioner yang diberikan terdiri dari data demografi responden, hubungan mutu antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

4.5.3 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian akan dilakukan di Puskesmas Grujugan Bondowoso waktu pelaksanaan pengumpulan data tanggal 21 Juni-5 Juli 2011.

4.5.4 Analisa data

Langkah – langkah analisa data meliputi pengelolaan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Editing

Yaitu koreksi data yang dilakukan untuk mengetahui kebenaran pengisian, kelengkapan jadwal, dan konsistensi serta relevansi terhadap koesioner.

2. *Coding*

Coding adalah tahap dimana peneliti memberi kode pada setiap kategori yang ada pada setiap variabel. *Coding* adalah usaha mengklasifikasikan jawaban menurut kriteria tertentu setelah data diperiksa, kemudian dilakukan pemindahan data dari observasi ke dalam daftar dengan menggunakan kode tertentu.

3. *Scoring*

Pada tahap ini peneliti memberikan nilai (skor) pada setiap tindakan yang dilakukan oleh responden menurut kuesioner mutu pelayanan keperawatan diberikan kode tertulis. Bila sangat puas skornya 4, Puas skornya 3, Tidak puas skornya 2, Sangat tidak puas skornya 1. Pada kuesioner tingkat kepuasan pasien dengan pernyataan Selalu skornya 3, Kadang-kadang skornya 2, Tidak pernah skornya 1.

Setelah data terkumpul, data tersebut kemudian dianalisa secara analitik yaitu menggambarkan dan meringkas data dalam bentuk tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

$$\text{Cara perhitungan: } \frac{\text{JumlahSkor}}{\text{JumlahSkorTotal}} \times 100\%$$

Kemudian hasilnya dimasukkan dalam kriteria standart penilaian dan dikategorikan dengan kategori sangat baik, baik, tidak baik, sangat tidak baik.

Penggolongan pada pernyataan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan acuan:

Kriteria :

Sangat baik = 76-100%

Baik = 51-75%

Tidak baik = 26-50%

Sangat tidak baik = 0-25%

Penggolongan pada pernyataan tingkat kepuasan pasien berdasarkan acuan:

Kriteria :

Puas = 76-100%

Kurang puas = 56-75%

Tidak puas = 0-55%

4. *Tabulating*

Tabulating adalah pekerjaan menyusun tabel setelah data yang didapat dari kuisisioner di *coding*, kemudian dimasukkan ke dalam tabel, setelah berbentuk tabel selanjutnya dianalisis dan dinyatakan dalam bentuk atau format yang telah dirancang.

5. Analisa Data

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan, diuji dengan menggunakan uji statistik "*Correlation Spearman Rank*". Keseluruhan pengolahan data statistik dilakukan secara komputersasi dengan menggunakan *Software and Service Solution* (SPSS) versi 16 dengan tingkat kemaknaan $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak, yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, akan tetapi apabila $p \geq 0,05$ maka H_0 diterima, yang artinya tidak ada hubungan

antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. hasil “*Correlation Spearman Rank*” tersebut disesuaikan dengan tafsiran angka *correlation* dengan kriteria:

- a. Korelasi hitung < 0 maka korelasi sangat lemah.
- b. Korelasi hitung $> 0,25 - 0,5$ maka korelasi cukup kuat.
- c. Korelasi hitung $> 0,5 - 0,75$ maka korelasi kuat.
- d. Korelasi hitung $> 0,75 - 1$ maka korelasi sangat kuat.

4.6 Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengajukan permohonan ijin kepada Kepala Puskesmas Grujung Bondowoso untuk mendapatkan persetujuan. Setelah mendapatkan persetujuan, kegiatan pengumpulan data bisa dilakukan dengan menekankan pada masalah etik yaitu:

1) Lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*)

Lembar persetujuan diberikan kepada responden yang akan diteliti. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan serta dampak yang mungkin terjadi selama dan sesudah pengambilan data. Responden yang bersedia diteliti harus menandatangani lembar persetujuan yang sudah disediakan. Jika responden tidak bersedia untuk diteliti / menolakan, maka peneliti tidak akan memaksanya dan tetap menghormati hak – hak responden.

2) Tanpa nama (*anonimity*)

Untuk menjaga kerahasiaan responden, responden tidak mencantumkan nama untuk format pengumpulan data, cukup dengan memberi nomor kode pada masing – masing lembar tersebut.

3) Kerahasiaan (*confidentiality*)

Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu saja yang akan disajikan atau dilaporkan sebagai hasil penelitian.

4) Keterbatasan

Ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

4.7 Keterbatasan

Keterbatasan adalah bagian riset keperawatan yang menjelaskan keterbatasan dalam penulisan penelitian pasti terdapat kelemahan-kelemahan (Hidayat,2007). Dalam penelitian ini banyak kekurangan atau keterbatasan tersebut sehingga hasil penelitian masih jauh dari sempurna. Keterbatasan yang dihadapi peneliti adalah :

1) Instrumen

Instrumen dengan kuesioner memiliki kelemahan untuk tidak diisi dengan jujur karena responden malu, takut, dan adanya persepsi yang keliru akan pertanyaan-pertanyaan yang disajikan.

2) Desain *Sampling*

Teknik pemilihan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana jumlah sampel ini cukup minimal untuk dapat mendapatkan hasil yang valid bila kasus yang diteliti terlalu sedikit.

3) Faktor *feasibility*

Kemampuan peneliti yang masih sangat terbatas dalam bidang riset karena pada penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian yang pertama. Penelitian ini hanya dilakukan dengan memberikan kuiseioner terhadap pasien sedang menjalani rawat inap dan dilakukan dalam waktu yang singkat dengan 1 kali pengambilan data.

4) Faktor perancu

1. Responden tidak kooperatif dengan peneliti pada saat pengisian lembar kuisisioner.
2. Kelemahan peneliti dalam mengetahui responden yang tidak mengikuti instruksi peneliti.
3. Kemampuan peneliti yang baru pertama kali melakukan penelitian, memungkinkan banyak kekurangan dalam penjabaran permasalahan, penulisan serta hasil penelitian.