

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif untuk menguji hipotesis sementara mengenai hubungan religiusitas dengan kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit PKU Muhammadiyah.

##### **B. Identifikasi Variabel**

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan mampu menarik kesimpulan dalam penelitian (Sugiyono dalam Astuti, 2011).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Terikat : Kualitas Pelayanan
2. Variabel Bebas : Religiusitas

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang dapat didefinisikan dan yang dapat diamati (Kuntjojo, 2009). Kualitas pelayanan keperawatan diukur atas dasar pasien yang menerima subyek penelitian.

#### 1. Kualitas Pelayanan

Yaitu bentuk dari terpenuhinya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kesehatan kepada pengguna jasa kesehatan (pelanggan) untuk memberikan kepuasan pelanggan, sesuai kemauan pelanggan yang berupa tersedianya produk dan jasa sesuai harapan serta tuntutan pelanggan tersebut.

Parasuraman (dalam Yahya, 2015) menyatakan kualitas pelayanan memiliki aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Sarana dan prasarana fisik (*Tangibl*) dengan indikator: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi, dan penampilan perawat.
- b. Keandalan (*Reliability*) dengan indikator: perawat bersikap simpatik dan meyakinkan pasien dalam menghadapi masalah, perawat member tahu pasien setiap akan memberikan pelayanan, perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien, mencatat secara akurat perkembangan pasien, dan memberi tindakan sesuai dengan perintah dokter.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) dengan indikator : perawat memberikan pelayanan yang cepat, perawat selalu siap untuk membantu pasien, dan perawat mampu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien.

- d. Jaminan (*Assurance*) dengan indikator: perawat berupaya meyakinkan pasien akan kesembuhan, perawat bersikap sopan, perawat mampu menjawab pertanyaan pasien, kemampuan komunikasi perawat, dan keamanan.
- e. Perhatian (*emphaty*) dengan indikator: perawat memberikan perhatian tulus pada setiap pasien, perawat memperhatikan keluhan pasien dan perawat memahami kebutuhan setiap pasien.

## 2. Religiusitas

Yaitu seberapa jauh pengetahuan yang dipahami oleh individu mengenai aturan-aturan atau kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan atas agama yang dianut sehingga membentuk kesatuan yang komperhensif yang menjadikan individu mempunyai sikap/ cara pandang/ tindakan yang didasari atas pemahaman agamanya tersebut.

Glockdan Stark (dalam Latino, 2014) menyatakan tentang aspek-aspek religiusitas, aspek-aspek tersebut adalah :

- a. Keyakinan (*The ideological dimension*) dengan indikator: tingkat sejauh mana seseorang menerima dan mengakui hal-hal dalam agama.
- b. Peribadatan atau praktek agama (*ritualistic*) dengan indikator: tingkatan sejauh mana seseorang menunaikan kewajiban-kewajiban ritual dalam agamanya.
- c. Penghayatan (*eksperimensial*) dengan indikator: perasaan keagamaan yang pernah dialami dan dirasakan.

d. Pengetahuan agama (*intellectual*) dengan indikator: seberapa jauh seseorang mengetahui dan ajaran-ajaran agamanya.

e. Pengamalan (*konsekuensial*) dengan indikatornya: sejauh mana implikasi ajaran agama mempengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupan sosial.

Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk skala likert, dengan cara pengukuran subyek diminta melengkapi pernyataan.

#### **D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perawat Rumah Sakit Haji Surabaya sebanyak 38 perawat.

##### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 38 perawat yang berada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Perawat mengisi angket religiusitas dan pasien mengisi angket kualitas pelayanan.

##### **3. Teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan

pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Penelitian ini terfokus pada pelayanan keperawatan, yang merupakan pelayanan yang bukan tindakan medis terhadap pasien, tetapi merupakan tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat sesuai aturan keperawatan.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan dua skala dengan model likert atau pernyataan yang akan dikelompokkan menjadi dua item yaitu *favorable* yang berisikan item mendukung, dan *unfavorable* yang tidak mendukung ribut yang hendak diukur. Jawaban responden akan di nilai (skor) berdasarkan tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1 Skor Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Aitem Favourable</b>	<b>Aitem Unfavourable</b>
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Skala yang dibuat dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan dan religiusitas, dengan blue print sebagai berikut:

Tabel 3.2 *Blue Print* Skala Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	Bobot	Jumlah aitem	Aitem	
					Fav	Unfav
1.	<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi, dan penampilan perawat rapih.	10%	5	1,2,3	4,5
2.	<i>Reability</i>	Perawat bersikap simpatik dan meyakinkan pasien dalam menghadapi masalah, perawat memberitahu pasien setiap akan memberikan pelayanan, dan perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien, mencatat secara akurat perkembangan pasien, dan pemberian tindakan sesuai dengan perintah dokter.	30%	13	6,7,8,10,11,12,13,14,15,17,18	9,16
3.	<i>Responsiveness</i>	Perawat memberikan pelayanan yang cepat, perawat selalu siap untuk membantu pasien, dan perawat mampu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien.	20%	9	19,20,21,22,23,26	24,25,27
4.	<i>Assurance</i>	Perawat berupaya meyakinkan pasien dengan kemampuan perawat, perawat bersikap sopan, perawat mampu menjawab pertanyaan pasien, kemampuan komunikasi perawat, dan keamanan.	20%	8	28,29,30,31,32	33,34,35
5.	<i>Emphaty</i>	Perawat memberikan perhatian khusus pada setiap pasien, perawat memperhatikan keluhan pasien dan perawat memahami kebutuhan setiap pasien	20%	11	36,37,38,39,40,41,42	43,44,45,46
<b>Jumlah</b>			<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>14</b>

Tabel 3.3 *Blue Print* Skala Religiusitas

No	Aspek	Indikator	Bobot	Jumlah Aitem	Aitem	
					Fav	Unfav
1.	ideological	Tingkatan sejauh mana seseorang menerima dan mengakui hal-hal dalam agama.	10%	5	1,2,4	3,5
2.	Ritualistic	Tingkatan sejauh mana seseorang menerima dan mengakui hal-hal dalam agama.	20%	10	7,8,9,11,12,14,15	6,10,13
3.	Penghayatan	Perasaan keagamaan yang pernah dialami dan dirasakan	30%	15	16,20,22,23,24,25,26,27,28,30	17,18,19,21,29
4.	Pengetahuan agama	Seberapa jauh seseorang mengetahui dan memahami ajaran agama	10%	5	32,33	31,34,35
5.	Pengamalan	Sejauh mana implikasi ajaran agama mempengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupan social	30%	15	37,40,42,43,45,46,47	36,38,39,41,44,48,49,50
<b>Jumlah</b>			<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>21</b>

#### F. Validitas dan Reliabilitas

Suatu alat ukur dalam suatu penelitian harus ditentukan terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Dengan alat ukur yang valid dan reliabel peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

## 1. Validitas

Menurut Azwar (2012) validitas adalah ketepatan dan kecermatan instrument dalam menjalankan fungsi ukurnya yang menunjuk sejauh mana skala itu mampu mengungkap dengan akurat dan teliti data mengenai atribut yang peneliti rancang untuk mengukurnya.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk menguji aitem-aitem dalam instrumen atau alat ukur penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan item yang dapat mengukur variabel yang akan diukur dalam penelitian ini. Pengujian daya diskriminasi aitem dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi antara distribusi skor aitem dengan distribusi skor skala itu sendiri. Uji Validitas menggunakan teknik analisis atau metode korelasi *product moment* Pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

### Keterangan:

X dan Y : Skormasing-masingvariabel

n : Banyaknya subjek

i : skor aitem

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat ukur yang mengacu kepada keterpercayaan atau konsistensi hasil ukur, yang mengandung makna seberapa tinggi kecermatan pengukuran (Azwar, 2012).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach* (Kountur, 2004) Rumus yang digunakan untuk menghitung *alpha cronbach* sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{K}{K - 1} \right) \left( \frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

$\alpha$  : Cronbach's alpha

$N$  : banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_{item}^2$  : variance dari pertanyaan

$\sigma_{total}^2$  : variance dari skor

Jika nilai alpha > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat atau ada pula yang memaknakannya sebagai berikut:

- Jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna
- Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah (Azwar, 2012)

## G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data korelasi dan analisis deskriptif.

## 1. Analisis korelasi

Suatu analisis yang digunakan untuk menentukan sejauh mana terdapat hubungan antara dua variabel (Sugiyono, 2014), dimana dalam penelitian ini untuk menentukan hubungan religiusitas dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya digunakan korelasi *product moment*. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji hubungan antara variable bebas (religiusitas) dengan variable terikat (Kualitas Pelayanan) atau yang disebut dengan uji korelasi *product moment*, adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

X dan Y : Skor masing-masing variabel

n : Banyaknya subjek

i : skor aitem