

BAB 3

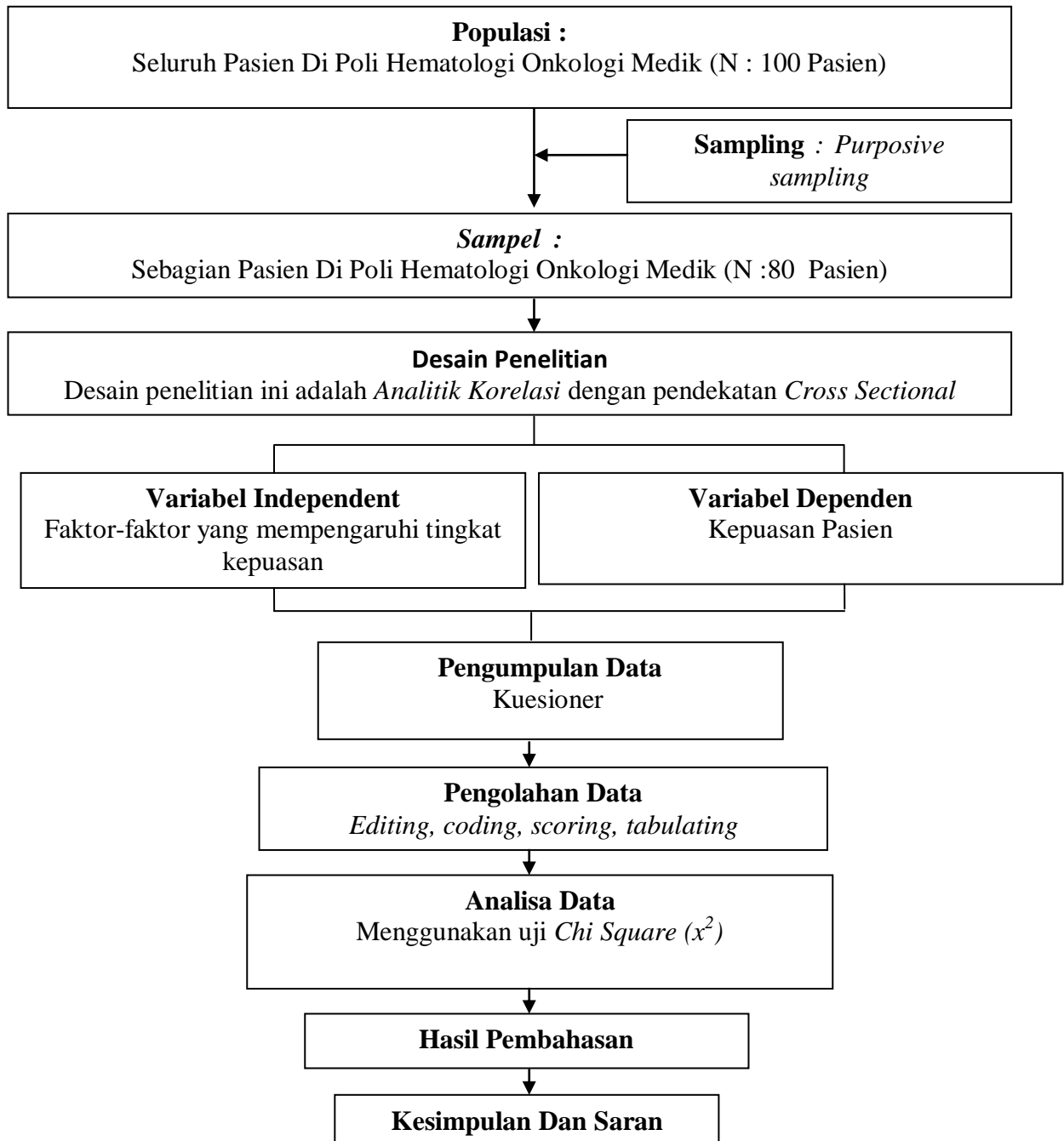
METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara menyelesaikan atau memecah masalah dengan menggunakan metode keilmuan. Pada bab ini akan disajikan desain penelitian, kerangka kerja, populasi, sampel, dan teknik sampling, identifikasi variabel, definisi operasional, pengumpulan dan pengolahan data, etika keperawatan dan keterbatasan.

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu pola atau petunjuk secara umum yang bisa di aplikasikan pada beberapa penelitian (Nursalam, 2013) . Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analitik Corelasi* dengan pendekatan *Cross Sectional*, yakni yang merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran / kuesioner data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2014). Tujuannya adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.Soetomo Surabaya.

3.2 Kerangka Kerja



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr.Soetomo Surabaya

3.3 Populasi Sampel Dan Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan orang, individu atau obyek yang akan diteliti sifat-sifat atau karakteristik yang dimiliki seluruh subyek atau obyek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti, bukan hanya obyek atau subyek yang dipelajari saja tetapi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki atau sifat yang dimiliki subyek atau obyek tersebut (Hidayat, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Pasien Di Poli Hematologi Onkologi Medik yang berjumlah 100 orang dengan anggapan bahwa populasi mewakili berbagai golongan sosial ekonomi dan merupakan pasien Poli Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr Soetomo Surabaya.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian (Nursalam, 2013). Ada 2 syarat yang harus dipenuhi saat menetapkan sampel, yaitu *representative* (mewakili) dan sampel sampel harus cukup banyak. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien poli hematologi onkologi medic RSUD Dr Soetomo Surabaya yang berjumlah 80 responden. Upaya untuk mengurangi bias hasil penelitian, ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi dari sampel :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi adalah karakteristik untuk subyek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2013). Dalam penelitian ini, Kriteria inklusi yang ditetapkan oleh peneliti adalah :

- 1) Pasien Baru Poli Hematologi Onkologi Medik di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- 2) Pasien Baru Poli Hematologi Onkologi Medik yang mengikuti tahapan penelitian secara utuh dari pertemuan pertama, kedua dan seterusnya sampai selasi penelitian ini.
- 3) Pasien Baru Poli Hematologi Onkologi Medik yang bersedia menjadi sampel penelitian.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi digunakan untuk menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi criteria inklusi dari penelitian akibat berbagai sebab (Nursalam, 2013). Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah ;

- 1) Pasien Baru Poli Hematologi Onkologi Medik yang tidak mengikuti penelitian secara bertahap dan tidak mengikuti peraturan yang berlaku.
- 2) Pasien Baru Poli Hematologi Onkologi Medik yang tidak hadir saat penelitian.

3.3.3 Teknik Sampling

Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2014). Pada penelitian ini menggunakan sampling *non probability sampling (purposive sampling)* yaitu suatu tehnik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki

peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang dikenal sebelumnya (Nursalam, 2014). Untuk mencapai sampling ini, peneliti menetapkan pasien baru yang berada di poli hematologi onkologi medic (HOM) RSUD Dr.Soetomo Surabaya sebagai populasi penelitian dan yang datang pertama kali ke poli HOM dan bisa mengisi kuisisioner dengan baik. Untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, peneliti menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi

3.4 Besar sampel

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{100 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (100 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{100 \cdot 3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,0025 \cdot 99 + 3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{96,4}{1,2079}$$

$$n = 79,5$$

$$n = 80 \text{ responden}$$

3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

Variabel mengandung pengertian ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain.(Hidayat, 2010).

3.5.1 Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain (Nursalam, 2013). Variabel indepen dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen adalah variable yang dipengaruhi oleh variabel lain (Nursalam, 2013). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr.Soetomo Surabaya

3.5.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variable secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu fenomena (Hidayat, 2010). Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr.Soetomo Surabaya.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Data	Skor
Variabel Independen						
1.	Faktor Pendidikan	Tingkat Pendidikan Formal sesuai yang ditempuh seseorang dan dinyatakan lulus dari Institusi Pendidikan	1. Ijazah	Kuisisioner	Ordinal	1. Tamat SD = 6 2. tamat SMP = 9 3. Tamat SMA = 12 4. Tamat D1 = 13 5. Tamat D2= 14 6. Tamat D3 = 15 7. Tamat D4/S1 = 16 8. Tamat S2 = 18
2.	Faktor Pengalaman	Suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulangi kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi di waktu masa lalu	1. Pernah dirawat : Pasien pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. 2. Tidak pernah di rawat : pasien belum pernah dan tidak pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit	Kuisisioner	Nominal	1. Pernah dirawat : 1 2. tidak pernah dirawat : 2

3.	Faktor Kinerja	Kualitas atau kuantitas yang dicapai dan dihasilkan dari searang perawat dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.	Kecepatan, Kemudahan, dan Kenyamanan perawat dalam memberikan jasa dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit	Kuisisioner	Ordinal	Skala Likert (Favorable Queestion) Skor untuk pernyataan - Sangat Setuju = 4 - Setuju = 3 - Tidak Setuju = 2 - Sangat tidak Setuju = 1 • Baik = 76%-100% • Cukup = 56-75% • Kurang = < 56% (Parasuraman, dalam Nursalam, 2014)
Variabel Dependen						
4.	Kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan	Perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien sebagai hasil membandingkan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang	1. (<i>Tangibles</i> Keandalan 2. (<i>Reliability</i>) Ketanggapan 3. (<i>Responsiveness</i>), 4. Jaminan (<i>Assurance</i>), Dan 5. Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	Kuisisioner	Ordinal	Skala Likert (Favorable Queestion) Skor untuk pernyataan - Sangat puas = 4 - Puas = 3 - Tidak Puas = 2 - Sangat tidak puas = 1 • Puas = 76%-

		diterimanya				100% <ul style="list-style-type: none"> • Cukup puas = 56-75% • Tidak puas = <56% (Parasuraman, dalam Nursalam, 2014)
--	--	-------------	--	--	--	--

3.6 Pengumpulan Data Dan Pengolahan Data

3.6.1 Proses Pengumpulan Data

1. Proses Perizinan

Proses perizinan pertama kali dilakukan adalah mengurus surat izin penelitian pengambilan data awal ke RSUD Dr.soetomo lewat Bankesbangpol kota Surabaya dan Jawa Timur dan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur melalui surat pengantar dari Universitas Muhammadiyah Surabaya.

2. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan setelah peneliti mendapatkan surat izin dari dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk melakukan studi pendahuluan penelitian. Dengan surat pengantar tersebut peneliti meminta izin Kepala Bidang DIKLAT RSUD Dr. Soetomo Surabaya untuk melakukan studi pendahuluan sebagai langkah awal penelitian. Kemudian peneliti mendapatkan surat balasan dari Kepala Bidang DIKLAT RSUD Dr. Soetomo Surabaya untuk melakukan studi pendahuluan. Studi pendahuluan dimulai dengan

pengambilan data awal populasi yang terdiri dari karakteristik pasien dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Poli Onkologi Center RSUD Dr Soetomo Surabaya.

3. *Informed consent*

Proses pengambilan data pada penelitian ini diperoleh setelah peneliti mendapatkan izin dari Direktur RSUD Dr Soetomo Melalui Kepala Bidang DIKLAT RSUD Dr Soetomo Surabaya dengan membawa surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Setelah mendapatkan izin, peneliti menjelaskan kepada Pasien tentang maksud dan tujuan diadakannya penelitian. Penjelasan dimaksudkan untuk memperoleh data dan mendapatkan persetujuan dari pasien bahwa akan diadakan penelitian. Peneliti memintai persetujuan langsung kepada responden mengenai tujuan penelitian dengan memberikan lembar permohonan dan pernyataan kesediaan menjadi responden penelitian. penyebaran informed consent dilakukan dan setelah itu di tanda tangani dan dikumplkan lagi ke peneliti.

4. Pengumpulan data (penyebaran & pengisian kuisisioner)

Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan setelah mendapatkan persetujuan / *informed consent* dari responden. Calon responden yang setuju menjadi responden penelitian akan mendapatkan kuisisioner yang dibagikan peneliti kemudian diminta untuk mengisi kuisisioner yang telah diberikan. Sebelum mengisi kuisisioner, responden dijelaskan tentang prosedur dan teknis cara mengisi kuisisioner oleh peneliti. setelah kuisisioner terisi lembar kuisisioner dikembalikan lagi ke peneliti dan akan diolah data dan di interpretasikan.

3.6.2 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr Soetomo Surabaya . Kuisisioner yang dibuat identik dengan kuisisioner tertutup. Artinya dalam setiap nomor pernyataan diberikan kemungkinan jawabannya untuk dipilih sesuai dengan pendapatnya yang paling tepat dan benar. Beberapa penelitian membutuhkan pengamatan secara langsung untuk memperoleh fakta yang nyata dan akurat dalam membuat kesimpulan (Nursalam, 2013). Pada penelitian ini instrumen yang akan digunakan adalah :

1. Fator-faktor Kepuasan Pasien

Lembar kuisisioner faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner *likert scale* dimana responden diminta untuk memberikan pendapatnya mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang mereka lakukan dengan kriteria penilaian tidak puas dinilai 1, cukup puas dinilai 2, Puas dinilai 3, dan sangat puas dinilai 4.

- 1) Faktor pendidikan pada kuisisioner ini dilihat dari pendidikan terakhir responden dimana ada 4 jenis kualifikasi pendidikan terakhir yaitu SD, SMP, SMA, dan Perguruan tinggi (D1, D2, D3, D4/S1, S2)
- 2) Faktor Pengalaman pada kuisisioner ini dilihat dari keterpaparan pasien terhadap layanan perawatan serta pengalaman pasien sebelumnya dalam menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit.

- 3) Faktor Kinerja terdiri dari 15 item pernyataan (favourable question) menggunakan skala Likert mengadopsi dari penelitian terdahulu oleh Sumaniyah 2016 yang berjudul “*Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Keperawatan Di Ruang IGD RSUD Haji Surabaya*” dan telah diuji pada penelitian terdahulu.

Tabel Kisi-Kisi Kuesioner Faktor Kinerja

Indikator	Jumlah soal	Nomer
Kecepatan	2	1,12
Kemudahan	5	2,7,8,9,16
Kenyamanan	6	5,6,10,11,13,14
Kebersihan	5	3,4,15,17,18
Total	18	

2. Kepuasan Pasien

Kuesioner Kepuasan pasien menggunakan Instrumen yang dipakai dalam pengambilan data ini merupakan kuesioner yang diciptakan oleh Pasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) disebut dengan model SERVQUAL yang terdiri dari 5 (lima) dimensi mutu, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang dikembangkan oleh peneliti disesuaikan dengan tujuan penelitian dan terlebih dulu dilakukan uji validitasnya. Pernyataan pada kuesioner ini terdiri atas pertanyaan positif (favorable) dan negative (unfavorable). Untuk pernyataan yang negative (unfavorable), maka cara penghitungannya dibalik dari yang lebih kecil ke

skor yang lebih besar, dengan kisi-kisi kuesioner seperti dalam tabel berikut ini :

Indikator	Jumlah soal	Favorable	Unfavorable
<i>Tangibles</i>	4	1, 2, 3, 4	
<i>Reability</i>	5	5, 6, 7, 8, 9	
<i>Responsiveness</i>	4	10,11	12,13
<i>Assurance</i>	5	14, 15, 16, 17,18	
<i>Emphaty</i>	4	21, 22	19, 20
Total	22		

Pasien dipersilahkan memilih jawaban dengan memberi tanda cek (V) sesuai dengan harapan dan persepsinya terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya.

3. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka pada pengukuran ini diperoleh skor Harapan (H) antara 22-110, begitu pula untuk skor Persepsi (P) yaitu antara 22-110. Skor pada kepuasan pasien adalah (P-H). Teknik pengukuran menggunakan cara perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan keperawatan atau kesenjangan servqual, yaitu menggunakan teknik *item by item analysis*, misalnya P1-H1, P2-H2, P3-H3, dan seterusnya.

3.6.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poli Onkologi Center Bagian Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr Soetomo Surabaya. Waktu penelitian dilakukan 1 bulan dan Peneliti berada disana saat penelitian berlangsung serta diobservsi penuh pada waktu itu.

3.6.4 Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul diolah dalam bentuk pengolahan data. Pengolahan data menggunakan analisa kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak komputer dan di analisis secara univariat dan bivariat. Menurut Hidayat (2008), pengolahan data diproses dengan tahapan sebagai berikut:

1. Editing

Merupakan upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. Editing dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau data setelah terkumpul (Hidayat, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemeriksaan pada lembar kuisioner yang telah diberikan kepada responden.

2. Coding

Merupakan kegiatan pemberian kode numeric (Angka) terhadap data yang terdiri dari beberapa kategori (Hidayat, 2010). Coding untuk data demografi :

- 1) Kode untuk jenis kelamin

- a) Laki-laki : kode 1
- b) Perempuan : kode 2

- 2) Kode untuk jenis pendidikan

- a) SD : kode 1
- b) SMP : kode 2
- c) SMA : kode 3
- d) Perguruan tinggi : kode 4

- 3) Pekerjaan
 - a) Tidak bekerja : kode 1
 - b) Swasta : kode 2
 - c) PNS : kode 3
 - d) Ibu rumah tangga : kode 4
- 4) Pengalaman di rawat
 - a) Pernah : kode 1
 - b) Tidak Pernah : kode 2

Coding variabel independen dan dependen:

1. Faktor Faktor Kepuasan Pelayanan keperawatan :

Skala Likert (Favorable Queestion)

Kode untuk Faktor Kinerja

(1) Kode 4 : Sangat puas

(2) Kode 3 : Puas

(3) Kode 2 : Tidak puas

(4) Kode 1 : Sangat tidak puas

2. Kepuasan Pasien

Skala Likert (Favorable dan unfavorable Queestion)

(1) Kode 4 : Sangat puas

(2) Kode 3 : Puas

(3) Kode 2 : Tidak puas

(4) Kode 1 : Sangat tidak puas

3. Scoring

Dasar pemberian nilai data sesuai dengan skor yang telah ditentukan.

Bedasarkan kuesioner yang telah disusun didapat ketentuan sebagai berikut :

a. Scoring Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan :

1) Pendidikan :

- a) tamat SD : 6
- b) tamat SMP : 9
- c) tamat SMA : 12
- d) D1 : 13
- e) D2 : 14
- f) D3 : 15
- g) S1 /D4 : 16
- h) S2 : 18

2) Pengalaman :

- a) Pernah dirawat
- b) tidak pernah dirawat

3) Kinerja :

- a) Baik : >76%
- b) Cukup : 56- 75 %
- c) kurang : <55%

b. Scoring Kepuasan pasien :

- Sangat puas = 76%-100%

- Puas = 51-75%
- Cukup puas = 26-50%
- Tidak puas = 0-25%

4. Tabulating

Dalam tabulating ini memuat tabel – tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh penelitian dan dilakukan penyusunan serta perhitungan data dari hasil coding untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dilakukan evaluasi (Nursalam, 2013). Pada tahap ini dianggap bahwa data telah selesai diproses sehingga harus segera disusun ke dalam susunan yang formal. Adanya tabulasi data menggunakan distribusi frekuensi untuk variabel dependen dan variabel independen.

3.7 Analisis Data

3.7.1 Analisa Deskriptif (Univariat)

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan, dimana tujuan pokok penelitian adalah menjawab pertanyaan, pertanyaan penelitian dalam mengungkapkan fenomena (Nursalam 2014). Pada Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan karakter responden dan variabel penelitian. variabel yang berbentuk kategorik (jenis kelamin, Tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat kepuasan pelayanan keperawatan) disajikan dalam bentuk proporsi. Variabel yang berbentuk numeric (umur) disajikan berupa nilai tendensi sentral dalam bentuk mean, median, modus.

3.7.2 Analisa Bivariat

Data yang sudah dikumpulkan kemudian di analisis menggunakan menggunakan uji statistik *SPSS 20* menggunakan *Uji Chi Square X^2* untuk mengetahui hubungan dari variabel independen (faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien) dan variabel dependen (kepuasan pelayanan keperawatan). Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan, dimana tujuan pokok penelitian adalah menjawab pertanyaan, pertanyaan penelitian dalam mengungkapkan fenomena (Nursalam, 2014). Uji yang tepat dan valid menunjukkan kesesuaian antara variabel yang diuji dan hasil uji. Peneliti melakukan pengujian data menggunakan statistik terhadap suatu sampel untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen (Hidayat, 2011) dengan skala data ordinal dan ordinal dengan tingkat kemaknaan $\alpha \leq 0,05$, maka ada hubungan yang signifikan antara variabel *independent* dan *dependent*.

3.8 Etika Penelitian

Etika dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian dalam pelaksanaan sebuah penelitian mengingat penelitian keperawatan akan berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus diperhatikan karena manusia mempunyai hak asasi dalam kegiatan penelitian.

Dalam penelitian ini sebelum peneliti mendatangi calon partisipan untuk meminta kesediaan menjadi partisipan penelitian. Peneliti harus melalui beberapa tahap pengurusan perijinan sebagai berikut : peneliti meminta persetujuan dari kepala sekolah, setelah mendapat persetujuan dari kepala sekolah kemudian peneliti mendatangi calon partisipan dan meminta persetujuan calon partisipan untuk menjadi

partisipan penelitian. Setelah mendapat persetujuan barulah dilakukan penelitian dengan memperhatikan etika-etika dalam melakukan penelitian yaitu :

3.8.1 *Informed consent*

Merupakan cara persetujuan antara peneliti dengan partisipan, dengan memberikan lembar persetujuan (*informed consent*). *informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilaksanakan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi partisipan. Tujuan *informed consent* adalah agar partisipan mengerti maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampaknya, jika partisipan bersedia maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan, serta bersedia untuk direkan dan jika partisipan tidak bersedia maka peneliti harus menghormati hak partisipan.

Dalam penelitian ini lembar persetujuan akan diberikan kepada responden yang akan diteliti yakni semua pasien di Poli Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr Soetomo Surabaya dengan menjelaskan tujuan, prosedur, dan hal-hal yang akan dilakukan selama pengumpulan data, setelah responden bersedia maka pasien akan menandatangani lembar persetujuan tersebut, jika tidak bersedia maka peneliti tidak memaksa dan tetap menghargai keputusan tersebut.

3.8.2 *Anonimity (Tanpa Nama)*

Merupakan etika dalam penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang disajikan. Pada penelitian ini peneliti hanya menuliskan inisial nama pasien dan nomor urut reseponden di Poli Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr Soetomo berdasarkan urutan pengumpulan kuisioner.

3.8.3 Confidentiality (Kerahasiaan)

Merupakan etika dalam penelitian untuk menjamin kerahasiaan dari hasil penelitian baik informasi maupun masalah-masalah lainnya, semua data partisipan yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan pada hasil penelitian.

3.8.4 Beneficence and Non Maleficence (Menguntungkan Dan Tidak Merugikan)

Penelitian yang dilakukan harusnya memberikan keuntungan atau manfaat bagi peneliti dan responden. Keuntungan dan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi responden yaitu menambah tingkat kepuasan pasien dalam hal pelayanan keperawatan yang diterimanya sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien dan pelayan pasien yang optimal.

3.8.5 Justice (Keadilan)

Penelitian yang dilakukan harus bersifat adil tanpa membeda-bedakan subyek maupun perlakuan yang diberikan. Peneliti tidak membedakan pasien yang akan diteliti semua mendapatkan perlakuan yang sama.

3.9 Keterbatasan Penelitian

1. Ada 12 Faktor Yang mempengaruhi kepuasan pasien akan tetapi yang diteliti peneliti hanya 4 faktor karena faktor yang paling dominan dan sering muncul di Poli Hematologi Onkologi Medic yaitu : Kinerja, Pelayanan, Komunikasi, Estetika.
2. Faktor yang lain bisa dilanjutkan oleh penelitian selanjutnya dengan menganalisis faktor yang lain selain yang diteliti oleh peneliti.

3. Data yang diambil masih bias, penelitian lanjutan agar dalam mengambil data harus ada pengawas dan supervise dari atasan biar penelitian tidak bias.