

BAB 3

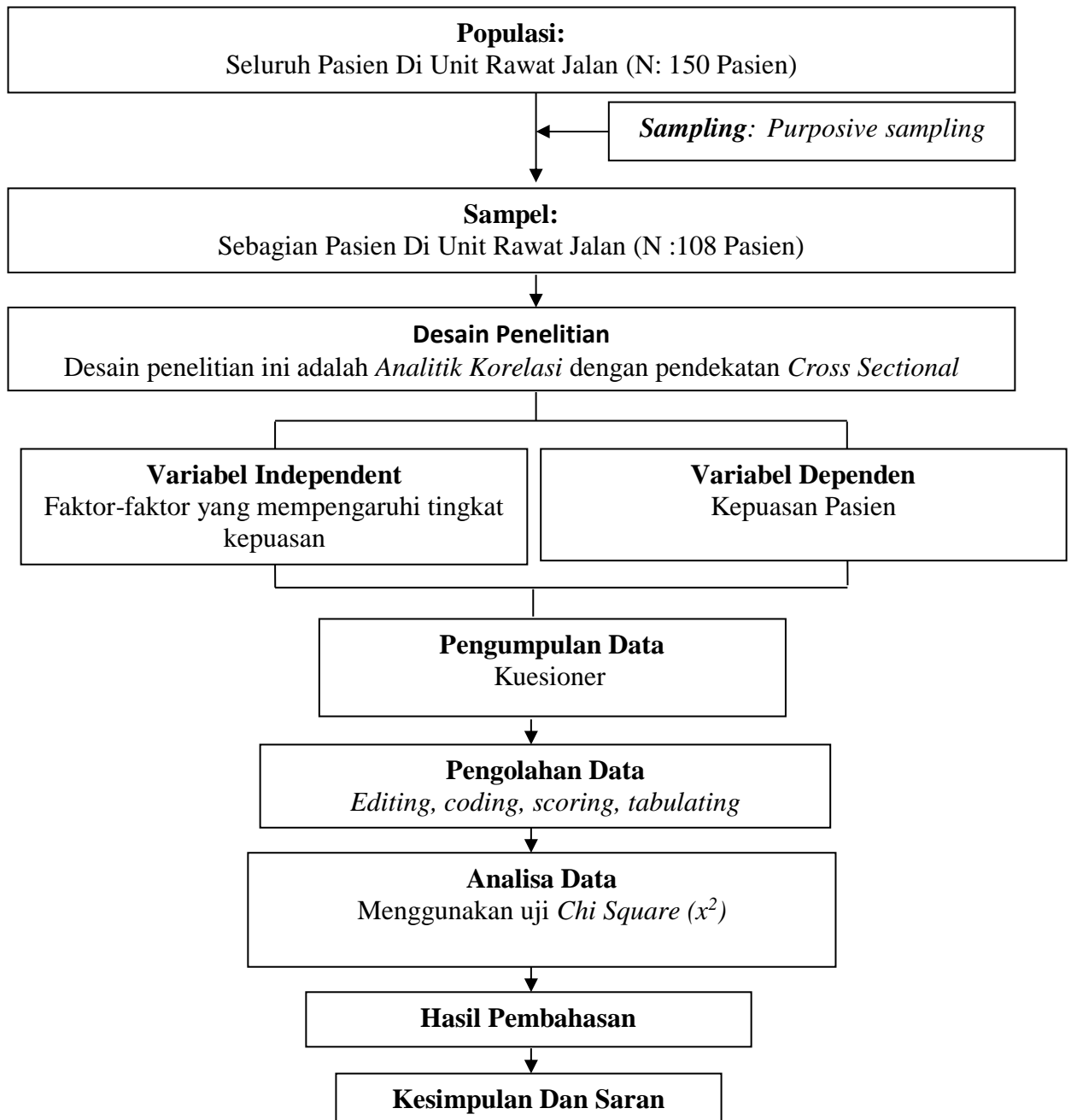
METODE PENELITIAN

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 dalam penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

3.2 Kerangka Kerja



Gambar 3.2 Kerangka Kerja Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

3.3 Populasi Sample 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 Unit Rawat Jalan yang berjumlah 150 orang dengan anggapan bahwa populasi mewakili berbagai golongan sosial ekonomi dan merupakan pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang .

3.3.2 Sampel penelitian

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 Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang yang berjumlah 108 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 rawat jalan yang mampu berkomunikasi dengan baik
 - 2) Pasien rawat jalan yang mampu membaca dan menulis dengan baik
 - 3) Pasien yang tidak dalam keadaan emergency (triase hijau)
 - 4) Pasien berusia minimal 15 tahun, telah berobat jalan minimal dua kali sehingga tanggap dalam memberikan pendapat atau komentarnya.
 - 5) Pasien yang bersedia untuk di teliti.
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 rawat jalan yang tidak mengikuti penelitian secara bertahap dan tidak mengikuti peraturan yang berlaku.
- 2) Pasien yang tidak hadir saat penelitian.
- 3) Pasien yang menolak untuk di teliti

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 *nonprobability 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 yang berada di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang sebagai populasi penelitian dan bisa mengisi kuisioner dengan baik. Untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, peneliti menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi.

3.4 Besar sampel

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

$$n = \frac{150 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (150 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{150 \cdot 3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,0025 \cdot 149 + 3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{144,06}{0,3725 + 0,9604} = \frac{144,06}{1,3329}$$

$$n = 108,08$$

$$n = 108 \text{ responden}$$

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 Bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain. Variabel independen biasanya dimanipulasi, diamati dan diukur untuk diketahui hubungan atau pengaruh pada variabel lain

(Nursalam, 2014). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan (kinerja dan komunikasi).

3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (dependen) merupakan variable yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena variabel bebas (Hidayat, 2010). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

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 dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Variabel Independent						
1	Faktor Kinerja	Kegiatan perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan di Poli Rawat Jalan	Sesuai uraian tugas perawat di Poli Rawat Jalan: 1. Pemeriksaan TTV dan keluhan pasien 2. Pemberian penjelasan tentang tindakan pemeriksaan 3. Menciptakan kenyamanan pasien selama tindakan pemeriksaan 4. Pemberian tindakan sesuai advice dokter 5. Penyuluhan kesehatan	Kuisisioner	Ordinal	Skala Likert (Favorable Queestion) Skor untuk pernyataan - Sangat Setuju = 4 - Setuju = 3 - Tidak Setuju = 2 - Sangat tidak Setuju = 1 • Baik = $X > 38.87$ • Cukup = $26.09 \leq X \leq 38.87$ • Kurang = $X < 26.09$
2	Faktor Komunikasi Terapeutik	Tindakan interaksi dan menyampaikan informasi yang dilakukan perawat kepada pasien selama memberikan asuhan keperawatan	Komunikasi Terapeutik perawat dengan pasien di poli rawat jalan meliputi : 1. Tahap Orientasi 2. Tahap kerja 3. Tahap Terminasi	Kuisisioner	Ordinal	Skala Likert (Favorable Queestion) Skor untuk pernyataan - Sangat Setuju = 4 - Setuju = 3 - Tidak Setuju = 2 - Sangat tidak setuju = 1 • Baik = $X > 57.46$

						<ul style="list-style-type: none"> • Cukup = $40.34 \leq X \leq 57.46$ • Kurang = $X < 40.34$
Variabel Dependen						
3	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 diterimanya,	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Skala Likert (Favorable Queestion) Skor untuk pernyataan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat puas = 4 - Puas = 3 - Tidak Puas = 2 - Sangat tidak puas = 1 <ul style="list-style-type: none"> • Sanagat Puas = $X > 76.42$ • Puas = $62.36 \leq X \leq 76.42$ • Cukup puas = $X < 62.36$ <p>(Parasuraman, dalam Nursalam, 2014)</p>

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 RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 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 pendidikan dan pelatihan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang untuk melakukan studi pendahuluan sebagai langkah awal penelitian. Kemudian peneliti mendapatkan surat balasan dari Kepala Bidang pendidikan dan pelatihan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang untuk melakukan studi pendahuluan. Studi pendahuluan dimulai dengan pengambilan data awal populasi yang terdiri dari karakteristik pasien dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

3. *Informed consent*

Proses pengambilan data pada penelitian ini diperoleh setelah peneliti mendapatkan izin dari Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Melalui Kepala Bidang pendidikan dan pelatihan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 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 dikumpulkan 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.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang sama saat pengambilan data awal. Pengisian kuisisioner kepuasan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang dipantau oleh peneliti yang dibantu asisten peneliti mahasiswa program khusus semester 3 angkatan B13 S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Sebelum peneliti melakukan pengambilan data, peneliti memberikan pengarahan kepada asisten peneliti mahasiswa program khusus semester 3 angkatan B13 S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk menyamakan persepsi saat berjalannya penelitian. Tugas asisten peneliti adalah untuk membantu menyebarkan kuisisioner ke pasien, membantu jika ada hal yang ingin ditanyakan pasien terkait penelitian, serta mengawasi pengisian kuisisioner oleh pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang selama pasien melakukan pengisian kuisisioner agar semua dapat berjalan dengan lancar dan membantu menjaga kecondusifan unit

rawat jalan ketika pasien mengisi kuisisioner sembari pelayanan tetap dilakukan agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam pengumpulan data.

Setelah kuisisioner terisi lembar kuisisioner dikembalikan lagi ke peneliti dan akan diolah data dan diinterpretasikan.

3.6.2 Instrumen penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang. Kuisisioner yang dibuat identik dengan kuisisioner tertutup. Artinya dalam setiap nomer 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. Faktor kinerja perawat

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner dibuat berdasarkan uraian tugas perawat di Poli Rawat Jalan RS Siti Khodijah Sepanjang. Kuesioner terdiri dari 10 item pertanyaan *favourable question* yang disusun menggunakan *likert scale*.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Faktor Kinerja

Indikator	Jumlah soal	Nomer
1. Pemeriksaan TTV dan keluhan pasien	4	1,2,3,4
2. Pemberian penjelasan tentang tindakan pemeriksaan	1	5
3. Menciptakan kenyamanan pasien selama tindakan pemeriksaan	2	6,7

4. Pemberian tindakan sesuai advice dokter	2	8,9
5. Penyuluhan kesehatan	1	10
	10	

2) Faktor Komunikasi Terapeutik

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner dibuat sesuai tahapan komunikasi terapeutik dengan isinya menyesuaikan aplikasi komunikasi perawat selama berdinamika di Poli Rawat Jalan RS Siti Khoijah Sepanjang. Kuesioner terdiri dari 15 item pernyataan (*favourable question*) menggunakan skala Likert.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Faktor Komunikasi Terapeutik

Indikator	Jumlah soal	Nomer
Tahap Orientasi	5	1-5
Tahap Kerja	5	6-10
Tahap Terminasi	5	11-15
Jumlah	15	

3) 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		

3.6.3 Uji Coba Instrumen

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas bivariat pearson. Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dari instrument yang ada. Pengujian dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05 memiliki criteria sebagai berikut : jika r hitung $>$ r tabel maka instrument atau item pernyataan berkorelasi signifikansi terhadap skor total dan dinyatakan valid, dan jika r hitung $<$ r tabel maka instrument atau item pernyataan tidak berkorelasi secara signifikansi terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid (Hidayat, 2010).

(1) Kuisisioner Kinerja

Hasil uji validitas yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Mei 2020 Pada 40 Pasien di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Sepanjang menunjukkan bahwa pernyataan yang ada didalam kuisisioner adalah valid dengan nilai r hitung $>$ r tabel.

Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
1	0,707	0,304	Valid
2	0,636	0,304	Valid
3	0,543	0,304	Valid
4	0,576	0,304	Valid
5	0,594	0,304	Valid
6	0,524	0,304	Valid
7	0,639	0,304	Valid
8	0,764	0,304	Valid
9	0,491	0,304	Valid
10	0,704	0,304	Valid

(2) Kuisisioner Komunikasi Terapeutik

Hasil uji validitas yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Mei 2020 Pada 40 Pasien di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Sepanjang menunjukkan bahwa pernyataan yang ada didalam kuisisioner adalah valid dengan nilai r hitung > r tabel.

Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
1	0,683	0,304	Valid
2	0,666	0,304	Valid
3	0,657	0,304	Valid
4	0,553	0,304	Valid
5	0,743	0,304	Valid
6	0,585	0,304	Valid
7	0,552	0,304	Valid
8	0,783	0,304	Valid
9	0,739	0,304	Valid
10	0,712	0,304	Valid
11	0,688	0,304	Valid
12	0,721	0,304	Valid
13	0,709	0,304	Valid
14	0,776	0,304	Valid
15	0,734	0,304	Valid

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Tingkat reliabilitas umumnya dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

Nilai koefisien korelasi 1 (satu) menunjukkan reliabilitas sempurna, dan nilai 0 (nol) menunjukkan tidak reliable. Untuk instrument yang dikembangkan dengan baik, tingkat koefisien korelasi yang bisa diterima adalah 0.80 , dan untuk instrument yang baru dikembangkan nilai reliabilitas 0.70 masih dianggap reliable (Dahlan, 2012).

(1) Kuisisioner Kinerja

Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan oleh peneliti pada pada bulan Mei 2020 Pada 40 Pasien di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Sepanjang menunjukkan bahwa pernyataan yang ada didalam kuisisioner adalah reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach's* 0.752 . Lembar kuisisioner dan hasil uji (terlampir).

(2) Kuisisioner Komunikasi Terapeutik

Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Mei 2020 Pada 40 Pasien di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Sepanjang menunjukkan bahwa pernyataan yang ada didalam kuisisioner adalah reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach's* 0.761 . Lembar kuisisioner dan hasil uji (terlampir).

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang ada didalam kuisisioner Kinerja maupun komunikasi Terapeutik adalah valid dan reliabel.

3.6.4 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang. Waktu penelititan Dilakukan selama satu

minggu. Peneliti berada disana saat penelitian berlangsung serta diobservasi penuh pada waktu itu.

3.6.5 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) Biaya Pengobatan
 - a) Mandiri : kode 1
 - b) BPJS : kode 2
 - c) Asuransi : kode 3

Coding variabel independen dan dependen:

- 1) Kode untuk Faktor Kinerja
 - (1) Kode 4 : Selalu
 - (2) Kode 3 : Sering
 - (3) Kode 2 : kadang-kadang
 - (4) Kode 1 : Tidak Pernah
- 2) Kode untuk Faktor Komunikasi
 - (1) Kode 4 : Selalu
 - (2) Kode 3 : Sering
 - (3) Kode 2 : kadang-kadang
 - (4) Kode 1 : Tidak Pernah
- 3) Kepuasan Pasien
 - Skala Likert (Favorable Queestion)
 - (1) Kode 4 : Sangat Setuju

(2) Kode 3 : Setuju

(3) Kode 2 : Tidak setuju

(4) Kode 1 : Sangat tidak setuju

Skala Likert (Unfavorable Queestion)

(1) Kode 4 : Sangat Tidak Setuju

(2) Kode 3 : Tidak Setuju

(3) Kode 2 : Setuju

(4) Kode 1 : Sangat setuju

4) Scoring

Dasar pemberian nilai data sesuai dengan skor yang telah ditentukan.

Bedasarkan kuesioner yang telah disusun didapat ketentuan sebagai berikut :

1) Kinerja :

a) Baik = $x > \text{mean} + SD$

b) Cukup = $\text{Mean} + SD \leq X \leq \text{Mean} + SD$

c) Kurang = $X < \text{Mean} + SD$

2) Komunikasi Terapeutik :

a) Baik = $x > \text{mean} + SD$

b) Cukup = $\text{Mean} - SD \leq X \leq \text{Mean} + SD$

c) Kurang = $X < \text{Mean} - SD$

3) Kepuasan pasien :

a) Sangat puas = $x > \text{mean} + SD$

b) Puas = $\text{Mean} - SD \leq X \leq \text{Mean} + SD$

c) Cukup puas = $X < \text{Mean} - SD$

5) 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*

Pada penelitian ini dilakukan prosedur *informed consent* dari responden penelitian. Sebelum penelitian dilakukan, maka diedarkan lembar persetujuan

untuk menjadi responden dengan tujuan agar subyek mengerti maksud dan tujuan dari penelitian dan mengetahui dampaknya, jika subyek bersedia maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden tidak bersedia maka peneliti harus menghormati hak pasien.

3.8.2 *Anonymity*

Penelitian ini tidak menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat asal responden dalam kuesioner ataupun dalam penyajian data. Maksud dari tindakan tersebut untuk menjaga *anonimity* dan kerahasiaan identitas subyek. Peneliti menggunakan koding (inisial atau *identification number*) sebagai pengganti identitas responden pada lembar pengumpulan data.

3.8.3 *Confidentiality*

Selain itu, seluruh dokumentasi penelitian dijamin oleh peneliti untuk tidak dipublikasikan kecuali untuk kepentingan akademik. Bentuk dokumen-dokumen kuesioner penelitian akan dihapus atau dihancurkan setelah selesai publikasi penelitian. Data *copy* dari penelitian hanya dimiliki secara rahasia oleh peneliti, institusi pendidikan serta institusi tempat dilakukan penelitian RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

3.8.4 *Beneficience & non-maleficience*

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*

Penelitian ini memperlakukan responden secara adil mencakup menyeleksi responden dengan adil dan tidak diskriminatif, memberikan penghargaan terhadap semua persetujuan responden, responden juga dapat mengakses penelitian setiap saat diperlukan untuk klarifikasi informasi, serta akan memberikan perlakuan yang sama. Ketidakikutsertaan dalam penelitian juga tidak akan memberikan dampak pelayanan yang berbeda terhadap pasien.

3.9 Keterbatasan Penelitian

1. Pada penelitian ini menggunakan Teknik *Sampling Non Probability (Purposive Sampling)* yang menyebabkan hasilnya tidak bisa digeneralisasikan.
2. Penelitian dilakukan hanya pada pagi hari saat Poli Unit rawat jalan buka menyebabkan tidak mewakili semua golongan pasien poli unit rawat jalan mengingat unit rawat jalan ada yang buka sore.
3. Tidak ada daftar nama perawat yang diteliti oleh responden
4. ada 10 Faktor yang lain bisa dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya dengan menganalisis faktor yang lain selain yang diteliti oleh peneliti.