

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Deskripsi Kasus

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Sementara itu alat untuk menilai kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya selama ini masih menggunakan kotak kesan yang diletakkan di dekat *Ners Station*.

Peneliti bermaksud menggunakan aplikasi *google form* sebagai media untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit, dimana nantinya *google form* ini akan diberikan kuesioner yang berhubungan tentang tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan, kuesioner tersebut diambil dari lima karakteristik RATER yang beracuan dari buku Nursalam. Kuesioner kepuasan yang

menggunakan aplikasi *google form* ini akan diberikan kepada pasien yang telah dirawat selama 3 hari di Rumah Sakit tersebut.

Adapun kelebihan dari penggunaan aplikasi ini antara lain pengelolaan data lebih cepat, keputusan yang akan diambil lebih cepat, mudah diakses, tidak tergantung tempat, menghemat penggunaan kertas, menghemat waktu dan biaya. Sehingga nantinya peneliti berharap penggunaan *google form* ini sebagai media untuk menilai tingkat kepuasan dapat diterapkan oleh Rumah Sakit yang bersangkutan dan tidak lagi menggunakan kotak saran, dikarenakan kita harus memanfaatkan teknologi di era yang sudah modern ini.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun penelitian pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2010).

Berdasarkan tujuan diatas jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif*, yaitu memaparkan atau menggambarkan peristiwa – peristiwa yang terjadi pada saat penelitian. Desain penelitian yang digunakan adalah *qualitative* yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara obyektif dan diinginkan untuk memecahkan atau menjawab suatu permasalahan yang dihadapi pada situasi saat ini (Nursalam, 2010). Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kuesioner yang terhubung langsung dengan internet media yang bisa digunakan *smart handphone, tablet*, dan *computer* yang sudah terhubung dengan jaringan internet. Penelitian ini dilakukan selama 1-3 hari di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya

3.3 Waktu Penelitian

1. Waktu Penelitian
3 hari
2. Tempat Penelitian
Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

3.4 Unit Analisa dan Kriteria Interpretasi

3.4.1 Unit Analisa

Unit analisis merupakan cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan analisa dari hasil penelitian yang merupakan gambaran atau deskriptif. Studi kasus ini mengarah pada :

1. Mengidentifikasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi *Google Form* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Dengan Menggunakan *Google Form* Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

3.4.2 Kriteria Interpretasi

Instrumen yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien diambil berdasarkan lima karakteristik (RATER). Nursalam (2007), kemudian kuesioner tersebut kita masukkan dalam *Google Form*, dan selanjutnya pasien diminta untuk memberikan penilaiannya terkait dengan kepuasan selama di rawat di Rumah Sakit. Penilaian meliputi :

No	Karakteristik	1	2	3	4
1	<p><i>Tangibles</i> (Kenyataan)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perawat memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS. b. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian tempat ruangan yang anda tempati. c. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan. d. Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet. e. Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya. 				
2	<p><i>Reliability</i> (Keandalan)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perawat mampu menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan profesional. b. Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaan dan tata tertib yang berlaku di RS. c. Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda. d. Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dalam perawatan anda. e. Ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika anda membutuhkan. 				
3	<p><i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada Anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta. b. Perawat segera menagani anda ketika sampai diruangan rawat inap c. Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain. d. Perawat membantu anda untuk memperoleh obat. e. Perawat membantu anda untuk pelaksanaan 				

	pelayanan foto dan laboratorium di RS.				
4	<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan. b. Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawat yang diberikan kepada Anda. c. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda. d. Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda. e. Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada anda. 				
5	<p><i>Empathy</i> (Empati)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perawat memberikan informasi kepada Anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan. b. Perawat mudah ditemui dan dihubungi bila Anda membutuhkan. c. Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan dan cairan infus. d. Pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat ataupun status berdasarkan kondisi Anda. e. Perawat perhatian dan memberikan dukungan moril terhadap keadaan Anda (menyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan Anda). 				
<p>Cara penilaian kepuasan pasien adalah dengan memberikan nilai dengan kategori :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas 					

Setelah mendapatkan hasil kemudian hasil dari pengisian kuisioner per pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, dimana Penilaian kepuasan dilakukan berdasarkan rentang presentase yang diadopsi dari kriteria Notoatmodjo dimana kriteria <56% menunjukkan kurang puas, 56-75% menunjukkan cukup puas, dan 75-100% menunjukkan puas.

3.5 Etika Penelitian

Menurut (Hidayat, 2010), Etika penelitian terbagi menjadi lima yaitu *Informed Consent*, *Anonimity*, *Confidentiality*, *Maleficience And Non-Maleficience*, *Justice*.

3.5.1 *Informed Consent*

Lembar persetujuan menjadi responden diberikan kepada subyek yang akan diteliti. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan riset yang akan dilakukan. Jika bersedia diteliti maka harus menandatangani lembar persetujuan dan tetap menghormati hak – haknya.

3.5.1 Tanpa Nama (*Anonimity*)

Untuk menjaga kerahasiaan identitas responden, peneliti tidak akan mencantumkan nama responden, alamat lengkap, ciri fisik dan gambar identitas lainnya yang mungkin dapat mengidentifikasi responden. Cukup dengan memberi nomor kode masing – masing lembar tersebut, dalam hal ini nama yang ditulis di kuesioner, hanya nama inisial responden dan nomor tempat tidur responden.

3.5.2 Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan informasi yang dibeikan oleh responden dirahasiakan oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang di butuhkan dan disajikan, sehingga kerahasiaan terhadap privasi responden tetap terjaga, peneliti hanya mencantumkan nama inisial, dan diagnose.

3.5.3 Beneficience dan Non-*maleficience*

Etika penelitian ini menuntut penelitian yang dilakukan memberikan keuntungan atau manfaat dari penelitian. Proses penelitian yang dilakukan juga

diharapkan tidak menimbulkan kerugian atau meminimalkan kerugian yang mungkin ditimbulkan.

3.5.4 Keadilan (*Justice*)

Prinsip adil pada penelitian diterapkan pada semua tahap pengumpulan data, misalnya pada pemilihan sampel, pemberian kuesioner, dan penjelasan saat melakukan diskusi. Proses pelaksanaan penelitian yang melibatkan beberapa partisipan harus mendapatkan manfaat yang sama.