

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah konsep berpikir peneliti dalam menentukan cara untuk menyelesaikan penelitiannya dan mendapat jawaban yang sesuai harapan peneliti. Desain penelitian mengarah pada jenis penelitian yang digunakan untuk memperoleh tujuan dari penelitian (Sugiyono, 2012). Desain penelitian ini adalah menggunakan deskripsi korelatif dengan jenis penelitian Kuantitatif dengan cara pendekatan *cross sectional* yang bersifat analitik.

B. Lokasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi pengambilan sample dari penelitian ini adalah di Klinik Pratama Jepara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan mulai tanggal 10 Januari 2021.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pasien Rawat jalan/inap di Klinik Pratama, Jepara.

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah Populasi adalah keseluruhan data secara general yang dapat berupa objek/subjek dengan kriteria tertentu sehingga menjadi fokus seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 pasien rawat inap/jalan di Klinik Pratama Jepara yang diambil dari data rata-rata pasien perbulan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar maka penulis tidak bisa mencakup semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang ada harus representatif (mewakili) dari populasi (Sugiyono, 2012).

Penentuan besar sampel jika populasi kurang dari 10.000, maka sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus (Notoatmojo, 2002):

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

n = Perkiraan jumlah sampel.

N = Perkiraan jumlah populasi.

d = Tingkat kesalahan, yang dipilih 5% (d = 0,05).

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(d)^2} \\
 &= \frac{120}{1+51(0,05)^2} \\
 &= \frac{120}{1+51(0,0025)} \\
 &= \frac{120}{1+0,1275} \\
 &= \frac{120}{1,1275} \\
 &= 106.43 = 107 \text{ pasien}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada rumus di atas, maka sample dari penelitian ini adalah sebanyak 107 pasien. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sample adalah teknik purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dapat mewakili populasi dan menghasilkan sample yang logis dan metode pengambilan sample non-probabilitas dimana peneliti dapat memilih sample sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel yang harus diambil harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi :

Kriteria inklusi adalah karakteristik yang masuk dalam syarat pengambilan populasi dan memenuhi target yang telah ditetapkan dalam penelitian. Berikut kriteria inklusi dalam penelitian ini diantaranya:

- 1) Pasien yang telah dirawat selama minimal 1x24 jam dan atau pasien rawat jalan yang telah minimal 2x berobat ke klinik.
- 2) Pendidikan, kriteria pendidikan yang digunakan adalah minimal SD.

Diharapkan pasien memiliki pengetahuan untuk memahami pertanyaan-pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner.

- 3) Usia, usia pada responden penelitian ini adalah rentang 17-50 tahun. Usia sangat berpengaruh pada seseorang untuk dapat membedakan mana baik dan buruk. Pada usia dewasa diharapkan seseorang dapat berkembang secara kognitif, psikomotor, dan kemampuan komunikasi verbal yang baik.
- 4) Bisa membaca dan menulis
- 5) Mau menjadi responden dalam penelitian ini.

b. Kriteria Eksklusi :

- 1) Pasien yang tidak dapat membaca dan menulis
- 2) Tidak bersedia sebagai responden dalam penelitian.

E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Perilaku assertif	Perilaku asertif merupakan perilaku yang memiliki tingkah laku berpendapat dari orientasi dari dalam, memiliki kepercayaan diri (Afirmasi diri) yang baik, dapat mengungkapkan perasaan negative/positif, mampu berkomunikasi dengan baik dan membantu mengatasi masalah pasien (Galasi & Galasi dalam Seveny, 2015)	Pengukuran dengan menggunakan 18 pertanyaan dengan nialia ukur sebagai berikut: 1: Sangat tidak setuju 2.: Tidak setuju 3: Setuju 4: Sangat setuju	Kategori: Baik (55-72) Sedang (37-54) Kurang (18- 36)	Skala Likert Ordinal
2.	Kepuasan Pasien	Kepuasan adalah perasaan senang pasien yang berasal dari perbandingan antara suatu pelayanan jasa yang diterima dengan harapannya (Nursalam, 2011)	Pengukuran dengan menggunakan 15 pertanyaan dengan nialia ukur sebagai berikut: 1: Sangat tidak setuju 2.: Tidak setuju 3: Setuju 4: Sangat setuju	Dikategorikan menjadi “Puas” dan “tidak puas” Jumlahskor kepuasan pasien adalah terendah 15, dan tertinggi adalah 60. Dengan Kategori Tidak puas (15-40) Puas (41-60)	Skala likert Ordinal

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel diantaranya:

1. Variabel bebas

Variabel bebas (X) yaitu variable yang berdiri sendiri dan tidak terikat dengan variable yang lain. Variabel bebas berfungsi dalam menentukan pengkajian dari sebuah penelitian dan mempengaruhi kondisi atau hubungan dari variable lain (Azwar, 2016). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Perilaku asertif.

2. Variabel terikat

Variabel tergantung (Y) adalah variabel yang tidak mampu berdiri sendiri dan hasil yang diperoleh dari variable ini tergantung/terikat dengan variable bebas nya (Azwar, 2016). Umumnya, variable terikat diukur untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variable lain (bebas). Oleh karena itu jika variable bebas nya diganti maka juga akan merubah hasil dari variable terikat.

Variabel terikat dalam penelitian ini antara lain: Kepuasan pasien.

G. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien yang dirawat di ruang perawatan di Klinik Pratama Jepara.

Instrument pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Yaitu dengan kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 3.2. Kisi- kisi kuesioner pengambilan data sikap asertif perawat

Variabel	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
Sikap asertif Perawat	Afirmasi Diri	A.2, A.3	A.1	3
	Bahasa Tubuh Perawat	B.1	B.2	2
Perawat	Tehnik komunikasi Perawat	C.2, C.3	C.1	3
	Mengungkapkan perasaan negatif/positif	D.2, D.3	D.1, D.4	4
Jumlah		7	5	12

Tabel 3.3. Kisi- kisi kuesioner pengambilan data kepuasan pasien

Variabel	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
Kepuasan Pasien	<i>Tangibles</i> (Kenyataan)	1,2,3	-	3
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,5,6	-	3
	<i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab)	7,8,9	-	3
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	10,11,12	-	3
	<i>Empathy</i> (Empati)	13.14.15	-	3

Jumlah	15	0	15
---------------	-----------	----------	-----------

Data yang dikumpulkan dari kuesioner kemudian dianalisis. Data yang dikumpulkan dibagi menjadi dua diantaranya:

1. Data primer

Data yang diperoleh dengan meminta responden mengisi kuesioner yang telah disusun oleh penulis.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari Klinik yang akan menjadi tempat penelitian.

H. Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu alat ukur atau instrument yang digunakan untuk mengukur variable yang seharusnya diukur (Sugiono, 2012). Validitas memiliki arti ketepatan instrumen untuk melakukan pengukuran yang tepat. Suatu alat ukur dinyatakan memiliki tingkat validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut dapat menjalankan fungsinya dan memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya (Azwar, 2016).

Reliabilitas adalah suatu keterpercayaan hasil ukur dan seberapa tinggi kecermatan pengukuran (Azwar, 2016). Pengukuran ini memiliki reliabilitas yang tinggi sehingga pengukuran tersebut dapat menghasilkan data yang reliabel (Azwar, 2016). Konsep dari reliabilitas ini adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2016). Hasil ini dapat dipercaya apabila dalam setiap pengukuran yang dilakukan terhadap kelompok subjek yang sama didapatkan hasil yang relative sama, dan apabila aspek yang diukur

dalam diri subjek belum ada perubahan (Azwar, 2016).

Alat ukur yangt digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang sudah valid atau sudah pernah diuji validitasnya oleh penelitian sebelumnya. Alat ukur sikap asertif perawat menggunakan Skala ukur yang disusun berdasarkan teori Galassi & Galassi Yaitu :

1. Mempunyai Afiriasi Diri
2. Bahasa Tubuh
3. Mengungkapkan Perasaan Negatif dan Positif
4. Tehnik Komunikasi

Tabel 3.4. Blue Print Angket Perilaku Asertif

No	Dimensi	Indikator
1.	Afiriasi Diri	Mempunyai pendapat pribadi Tahu apa yang diperbuat
2.	Bahasa Tubuh	Mampu menempatkan posisi tubuh sesuai keadaan Mampu mengontrol emosi berlebihan
3.	Tehnik Komunikasi	Komunikasi Terapeutik
4.	Mengungkapkan perasaan negative/positif	Ekspresi yang tidak berlebihan Memberi pujian Menolak dengan baik atas ketidaksenangan.

Kemudian untuk variable kepuasan pasien juga menggunakan alat ukur yang sudah valid yaitu menggunakan instrument *SERVQUAL (Service Quality)* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1994). Instrumen ini dikembangkan sebagai bentuk analisis terhadap kinerja penyedia jasa/layanan terhadap reaksi konsumen. Konsep dari instumen kepuasan pasien secara umum dibagi menjadi 5 dimensi atau indicator. Kelima dimensi tersebut adalah kenyataan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*),

empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) (Shafiq, Naeem, Munawar, & Fatima, 2017).

Tabel 3.5. Blue Print Angket Kepuasan Pasien

No	Dimensi	Indikator
1.	Kenyataan / Bukti fisik (Tangibles)	Penampilan Fisik yang menjanjikan Peralatan dan fasilitas yang memadai
2.	Keandalan (reability)	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan Ketepatan layanan sesuai janji yang diberikan
3.	Daya tanggap (responsiveness)	Kecepatan dan ketepatan ketika berurusan dengan keluhan, masalah yang dihadapi pasien, dan permintaan pertolongan.
4.	Empati (Empathy)	Kepedulian dan perhatian kepada pasien
5.	Jaminan (Assurance)	Cara atau kemampuan perawat untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dapat meminimalkan rasa khawatir atas resiko pelayanan

I. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian, perlu adanya rekomendasi dari institusi atau pihak lain dengan mengajukan permohonan ijin kepada institusi atau lembaga tempat penelitian. Setelah mendapat persetujuan barulah melakukan penelitian dengan memperhatikan prinsip etika meliputi:

1. *Informed consent*

Peneliti memberikan lembar persetujuan kepada calon responden setelah menjelaskan prosedur kepada calon responden tanpa melakukan paksaan sebagai bentuk persetujuan antara peneliti dan responden.. Peneliti memberikan *informed consent* setelah melakukan proses pendekatan

sehingga calon responden mengerti maksud, tujuan dan dampak penelitian yang dilakukan. Peneliti meminta kesediaan responden untuk menandatangani lembar persetujuan ketika mereka bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, apabila mereka tidak bersedia untuk berpartisipasi atau memberikan tandan tangan maka peneliti menghormati hak responden. Hasil proses ini semua responden bersedia memberikan tanda tangan tanpa ada paksaan serta tidak ada yang menolak untuk dijadikan responden.

2. *Confidentiality*

Peneliti menjaga kerahasiaan informasi yang dikumpulkan dari responden dalam penelitian ini, dengan cara tidak mempublikasikannya kepada pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Peneliti dan asisten peneliti menjamin kerahasiaan hasil peneliti baik informasi maupun hal-hal lain. Semua informasi yang dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan asisten. Upaya yang dilakukan peneliti dan asisten untuk menjaga kerahasiannya data yang diberikan kepada pihak yang tidak berkepentingan dan memusahkan (membakar kuesioner dan data penunjang) setelah proses penyusunan skripsi ini selesai.

3. *Benefiency*

Penelitian yang dilakukan tidak boleh merugikan pihak lain, melainkan harus diperhatikan keuntungan yang akan didapat. Keuntungan yang didapat dari responden adalah mereka mampu menilai dan mengerti sikap asertif perawat. Peneliti memberikan informasi terkait dengan variabel yang diteliti setelah proses pengumpulan data selesai yaitu dengan

membagikan informasi sehingga mereka mendapatkan tambahan pengetahuan terkait dengan pencegahan kekerasan seksual.

4. *Nonmaleficience*

Penelitian meminimalisasi dampak yang merugikan bagi responden. Apabila peneliti yang dilakukan berpotensi mengakibatkan gangguan atau ketidaknyamanan maka mereka diperkenankan untuk mengundurkan diri. Peneliti melakukan bimbingan dalam proses penyusunan instrumen/alat ukur dengan pihak yang ahli dan terkait dalam hal ini dengan Dosen Pembimbing sehingga pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel yang diteliti tidak menyinggung perasaan responden.

J. Pengolahan Data

Proses pengolahan data, terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh, diantaranya:

1. Editing

Editing adalah untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. Pada tahap ini dilakukan pengecekan isi kuesioner apakah kuesioner sudah diisi dengan lengkap, jawaban dari responden jelas, dan antara jawaban dengan pertanyaan relevan. Menyaring sampel yang memenuhi kriteria eksklusi.

2. Coding

Proses merubah data yang awalnya huruf menjadi bilangan/angka. Manfaat coding adalah membuat proses analisa data menjadi lebih mudah

3. Entry data

Memasukan data yang terkumpul dari instrument ke dalam aplikasi seperti Microsoft excel ataupun spss.

4. Cleaning

Mengevaluasi data yang telah dimasukan apakah ada kesalahan atau tidak.

K. Analisis Data

Metode statistik untuk analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisa univariat

Analisa univariat adalah suatu prosedur untuk menganalisa data dari suatu variabel yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu hasil penelitian. Pada penelitian ini analisa data dengan metode statistik univariat akan digunakan untuk menganalisa data demografi, untuk mengetahui hubungan variabel terikat (kepuasan pasien) dan variabel bebas (perilaku asertif).

2. Analisa bivariat

Analisa bivariat adalah suatu prosedur untuk menganalisis hubungan antara dua variabel. Penelitian ini untuk melihat hubungan antara variabel bebas (perilaku asertif) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) digunakan uji Chi-Square test. Chi-Square test dirasa lebih cocok karena merupakan jenis uji komparatif non parametris yang dapat dilakukan pada dua variabel dimana skala data pada kedua variabel penelitian ini adalah nominal. Hasil analisa akan diperoleh nilai p. Jika nilai $p < 0,05$ berarti ada hubungan antara perilaku asertif dengan kepuasan

pasien (Tiro, 2009). Untuk memutuskan apakah terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung, maka digunakan value yang dibandingkan dengan tingkat kemaknaan (α) yang digunakan yaitu 5% atau 0,05. Apabila $p\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung, sedangkan bila $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan tidak ada hubungan. Penelitian ini, data yang sudah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan teknik statistik. Proses pemasukan data dan pengolahan data menggunakan aplikasi perangkat lunak komputer dengan menggunakan program SPSS 20 for Windows.