

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data dan penampilan data (Siyoto & Soduk, 2015).

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Setional*. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner agar dapat melihat hubungan variabel – variabel melalui pengujian hipotesis untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian dan pengambilan data akan di lakukan di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Januari 2022.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan subjek penelitian yang diteliti (Nursalam, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani perawatan selama 3-5 hari di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa sebanyak 30 .

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Sampel dalam penelitian ini diambil dari pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa. Sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling sebanyak 30 Responden yang sudah menjalani rawat inap 3-5 hari.

3. Sampling

Tehnik pengambilan sampel yaitu total sampling. Total sampling adalah tehnik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua. (Sugiyono, 2018.) Alasan menggunakan total sampling yaitu populasi penelitian yang digunakan kurang dari 100 responden.

D. Variabel penelitian

1. Variabel independen

Variabel bebas pada penelitian ini adalah perilaku caring perawat.

2. Variabel dependen

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan definisi berdasarkan karakteristik variabel yang dimati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut (Nursalam, 2014). Definisi

operasional ini bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel – variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (alat ukur). Adapun variabel yang akan didefinisikan secara operasional dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien

Variabel	Definisi Operasional	Kategori/ Penilaian	Skala	Alat Ukur
Perilaku caring perawat	Suatu tindakan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan perhatian secara penuh dalam asuhan keperawatan kepada pasien rawat inap di Klinik Sari Medika yang didasarkan pada dimensi caring. Dimensi yang dapat dilihat yaitu menjaga hubungan kebersamaan dengan klien serta memberikan perhatian penuh kepada klien.	1) Baik : >75% 2) Cukup : 56% - 75% 3) Kurang : <56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner dengan skala likert
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien selama mendapatkan pelayanan di Klinik Sari Medika. Yang dilihat dalam dimensi kepuasan yaitu sarana fisik (<i>tangibility</i>), keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan	1) Puas : >75% jawaban tertinggi. 2) Cukup Puas : 56% - 75% jawaban tertinggi. 3) Kurang puas <56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner dengan skala Likert

(*assurance*) dan sikap
peduli (*empathy*).

F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden untuk mengetahui “Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa”. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan surat permohonan izin penelitian pada instansi pendidikan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
2. Menyerahkan surat perizinan pelaksanaan penelitian ke Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa.
3. Melakukan pendekatan kepada calon responden tentang penelitian dan meminta persetujuan responden menjadi responden secara sukarela.
4. Peneliti membagikan kuesioner melalui *angket* kepada responden dan memberikan waktu untuk mengisi kuesioner.
5. Mempersilahkan responden mengisi lembar kuesioner.
6. Peneliti mengumpulkan lembar kuesioner dan mengoreksi kuesioner yang sudah terjawab oleh responden.

7. Setelah terkumpul, peneliti melakukan teknik pengolahan data yang meliputi : *editing, scoring, coding, tabulating, transferring, entering, cleaning* dengan uji korelasi.
8. Penyajian hasil penelitian.
9. Penyusunan laporan penelitian.

G. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuisioner (angket) untuk semua variabel. Kuesioner – kuisioner nanti meliputi :

1. Kuesioner tentang karakteristik responden (identitas subjek penelitian) yang meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan serta pekerjaan responden.
2. Instrumen perilaku caring perawat

Instrumen perilaku caring perawat dalam penelitian ini menggunakan alat ukur lembar kuisioner dengan skala likert yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah : 1: TP (Tidak Pernah), 2 : KK (Kadang – Kadang), 3 : S (Sering), 4 : S (Selalu).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sesuai (*Caring Dimensions Inventory = CDI*) dikembangkan oleh Jean Watson dan Lea (2004) yang dikutip oleh Listianingsih (2014), dengan kisi – kisi sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kisi – kisi Perilaku *Caring*

No Item	Indikator
1	CDI 1. Merasa bersalah / menyesal kepada klien

2	CDI 2. Berpakaian rapi ketikan bekerja dengan klien
3	CDI 3. Duduk dengan klien
4	CDI 4. Mengidentifikasi gaya hidup klien
5	CDI 5. Melaporkan kondisi klien kepada perawat senior
6	CDI 6. Mendengarkan klien
7	CDI 7. Konsultasi dengan dokter mengenai klien
8	CDI 8. Melakukan sharing mengenai masalah pribadi dengan klien
9	CDI 9. Memberikan informasi mengenai klien
10	CDI 10. Bersikap kompeten dalam prosedur klinik
11	CDI 11. Melibatkan klien dalam perawatan
12	CDI 12. Memberikan <i>privacy</i> kepada klien

Skoring perilaku caring perawat dilakukan dengan kriteria penilaian perilaku sebagai berikut : (Arikunto, 2010)

Baik : Skor antara 76% - 100%

Cukup : Skor antara 56% - 75%

Kurang : Skor \leq 55%

3. Kepuasan Pasien

Instrumen kepuasan yang digunakan adalah instrumen (Service Quality) SERVQUAL. Kuesioner kepuasan ini meliputi aspek dimensi pada kepuasan pasien yaitu : bukti fisik (tangibles), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dengan memakai alat ukur lembar kuesioner yang terdiri dari 4 (empat) item pertanyaan dengan komponen jawabannya adalah : STS : 1, TS : 2, S : 3, SS : 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

a. Puas : $>$ 75% jawaban tertinggi

b. Cukup Puas : 56% - 75% jawatan tertinggi

c. Kurang Puas : <56% dari jawaban tertinggi

Kisi – kisi kuesioner tentang kepuasan pasien sebagai berikut :

(Instrumen SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry

(1994)) :

Tabel 3.3 Kisi – kisi tentang kepuasan pasien

No	Pernyataan Pasien	Indikator
1.	Tangibles (bukti fisik)	1. Kondisi di ruang perawatan 2. Kebersihan di ruang perawatan 3. Fasilitas tambahan di ruang perawatan 4. Sarana komunikasi 5. Penampilan perawat
2.	Empathy (emati)	1. Kemudahan prosedur pendaftaran rawat inap 2. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan perawat 3. Keramahan perawat 4. Perhatian perawat kepada pasien 5. Kemudahan menyalurkan aspirasi
3.	Responsiveness (daya tanggap)	1. Kesigapan perawat dalam memberikan pelayanan 2. Sikap positif perawat dalam memberikan pelayanan
4.	Reliability (keandalan)	1. Ketelitian perawat dalam memberikan pelayanan 2. Perawat mampu memenuhi kebutuhan pasien tanpa kesalahan 3. Kemudahan mendapatkan informasi medis
5.	Assurance (jaminan)	1. Kompetensi 2. Kredibilitas 3. Keamanan

H. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Sebelum menggunakan kuesioner dalam penelitian terlebih dahulu dilakukan uji coba untuk mengukur validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui baik atau tidaknya instrumen sebagai pengumpul data.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, 2014 validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Cara menghitung korelasi masing – masing pernyataan menggunakan teknik korelasi “*product moment*” . suatu instrumen dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Menurut peneliti hasil uji validitas untuk variabel perilaku caring perawat bahwa 25 butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa 13 butir nomor pertanyaan tidak valid karena diperoleh $r_{hitung} < r_{tabel}$, yaitu pada butir pertanyaan nomor 1 (0,080), 2 (0,297), 4 (0,026), 5 (0,0006), 10 (0,285), 11 (0,233), 12 (0,328), 15 (0,317), 18 (0,239), 19 (0,148), 22 (0,259), 24 (0,437), 25 (0,404) dinyatakan tidak valid. Selanjutnya pada butir pertanyaan tersebut didropout sehingga pertanyaan pada variabel perilaku caring perawat menjadi 12 butir.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Indrawati, 2015 reliabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, kerandalan, konsistensi atau kestabilan hasil pengukuran.

Untuk reliabilitas data akan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila r_{11} lebih besar dari 0,60 (Ghazali, 2010).

Hasil uji reliabilitas dengan melihat nilai *cronbach Alpa* (r_{11}) pada variabel perilaku caring perawat diperoleh nilai r_{11} sebesar 0,722, sehingga kedua nilai ini lebih besar 0,60 maka dapat disimpulkan data penelitian reliabel.

I. Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian :

1. Pemeriksaan data (*Editing*)

Dilakukan pemeriksaan atau pengecekan kelengkapan data yang terkumpul, bila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam pengumpulan data harus diperiksa kembali. Editing dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul. Menurut Notoatmojo (2014) editing adalah kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner tersebut :

- a. Apakah lengkap, semua pertanyaan yang sudah diisi.
- b. Apakah jawaban atau tulisan masing – masing pertanyaan terbaca cukup jelas.
- c. Apakah jawaban relevan dengan pertanyaan.
- d. Apakah jawaban dari pertanyaan yang diberikan konsisten dengan pertanyaan yang lain.

2. Skoring

Menurut (Rasimin, 2018) scoring adalah memberikan penelitian atau skor. Dalam kepuasan pasien memberikan skor 4 jika selalu, skor 3 jika sering, skor 2 jika kadang – kadang, dan skor 1 jika tidak pernah. Sedangkan perilaku caring perawat diberi skor 1 jika tidak pernah, skor 2 jika kadang – kadang, skor 3 jika sering dan skor 4 jika selalu.

3. Pemberian Kode (*Coding*)

Coding merupakan kode numerik terhadap data yang terdiri dari beberapakategori. Pemberian kode ini sangat penting pada pengolahan dan analisa data komputer. Hasil jawaban dari setian pertanyaan kuesioner diberi kode angka sesuai dengan petunjuk.

a. Data Umum

1) Responden

Responden 1 = R1

Responden 2 = R2

Responden 3 = R3, dan seterusnya

b. Data khusus

1) Perilaku caring perawat

PC 1 = baik

PC 2 = cukup

PC 3 = kurang

2) Kepuasan pasien

KP 1 = puas

KP 2 = cukup puas

KP 3 = kurang puas

3. Tabulasi (*Tabulating*)

Menurut Rasimin (2018) *tabulating* adalah pembuatan tabel – tabel data yang sesuai dengan tujuan penelitian, tabulasi dapat dibuat dengan menggunakan distribusi frekuensi. Adapun hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan dengan menggunakan skala kumulatif yaitu sebagai berikut :

100%	= seluruh responden
76-99%	= hampir seluruh responden
51-75%	= sebagian besar responden
50%	= setengah responden
25-49%	= sebagian kecil dari responden
0%	= tidak ada satupun dari responden

4. *Transferring*

Peneliti akan melakukan pemindahan berupa kode – kode yang ditabulasikan pada program tertentu, dalam hal ini peneliti menggunakan SPSS versi 22 untuk mempercepat dalam proses analisa data.

5. *Entering*

Entering merupakan proses saat peneliti memasukkan data ke program computer setelah ditabulasi untuk selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

6. *Cleaning*

Setelah data yang telah dimasukkan ke program SPSS selesai, maka peneliti akan memastikan bahwa seluruh data yang dimasukkan ke dalam pengolahan data sudah selesai atau untuk mencari apakah terdapat kesalahan atau tidak pada saat data sudah dimasukkan.

J. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis :

1. Univariate yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada analisis ini dapat menghasilkan distribusi dan presentase tiap variabel. Analisis univariat ini dihitung dan didiskripsikan adalah variabel perilaku caring perawat dan kepuasan pasien dalam satuan presentase (%).
2. Bivariate adalah analisis yang digunakan untuk menerangkan keeratan hubungan antara variabel independen yaitu perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien.

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data dengan analisis korelasi *rank spearman* (r_{xy}), adapun alasannya yaitu karena untuk mencari hubungan antara 2 variabel, data distribusi tidak normal dan variabel ordinal. Adapun perhitungan analisis data dengan korelasi rank spearman dalam penelitian menggunakan bantuan program komputer SPSS *reelase* 22,0. Hal ini dapat diinterpretasikan hasil analisis :

- a. H_0 ditolak bila $p < 0.05$, yang berarti ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru.

- b. H_0 diterima bila $p > 0.05$, yang berarti tidak ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Kurnia Medika Banyubiru.