

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan desain survey. Pengertian **deskriptif analitik** adalah metode yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2012).

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### 1. Tempat penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai)

##### 2. Waktu penelitian

Pengambilan data pertama pada bulan Maret 2022 sampai penelitian bulang September 2022

#### **C. Populasi Dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu (Sugiyono,2016).

Jumlah populasi pasien tiap ruang dilihat dari 3 bulan terakhir (Januari-Maret) tahun 2022 yaitu ruang Medicina = P: 51, L: 42 = 93 pasien, Izolamento Pulmao = P:14, L: 12= 26 pasien, Cirurgia = P:12, L:25 = 37 pasien, Urologia = P:4, L:26 =30 pasien, dan, Ortopedia = P:3 L:6=9 pasien Ginecologia= 253 pasien, jumlah total dari seluruh ruangan yaitu 448 pasien.

Ruang rawat inap Pediatría , Perinatalogia dan Obstetricia , tidak digunakan peneliti karena ruang tersebut adalah ruang bayi, anak dan ruang persalinan sehingga tidak memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi .

## 2. Sampel

Sampel penelitian sebagai unit yang lebih kecil lagi adalah sekelompok individu yang merupakan bagian dari populasi terjangkau dimana peneliti langsung mengumpulkan data atau melakukan pengobatan/pengukuran pada unit ini. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di ruang rawat inap Rumah Sakit Rujukan Suai ( Hospital Referral Suai ).

Spesifikasi peneliti ini ditemukan dengan kriteria inklusi dan eksklusi :

### a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang sudah dirawat minimal 3 x 24 jam di ruang rawat inap Rumah Sakit Rujukan Suai ( Hospital Referral Suai ).
- 2) Pasien yang berusia diatas 18-65 tahun atau pasien dewasa menurut WHO.
- 3) Pasien yang bersedia menjadi responden.

### b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria dimana subyek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel (Nursalam, 2008).

Pasien yang dalam kondisi koma tidak sadar dan kritis.

### 3. Jumlah Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2012).

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

Keterangan :

- n : Jumlah sampel  
N : Jumlah populasi  
d<sup>2</sup> : Tingkat signifikan (0,1)

Dari rumus diatas, dapat dihitung besarnya sampel dalam penelitian :

$$N = \frac{448}{1+448(d^2)} = \frac{448}{1+448(0,01)} = \frac{448}{1+4,48} = \frac{448}{5,48} = 81,75 = 82$$

Penelitian dilakukan pada enam ruang rawat inap, untuk menentukan besarnya sampel pada setiap ruang dilakukan dengan *proporsional sampling* mengukur rata-rata pasien perbulan dalam setiap ruang atau bangsal.

Untuk mengetahui besarnya sampel pada setiap ruang dilakukan dengan alokasi proposional agar sampel yang diambil lebih proposional. Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil alokasi perhitungannya.

$$\text{Jumlah sampel tiap ruang} = \frac{\text{Populasi tiap ruang}}{\text{Populasi Keseluruhan}} \times \text{Jumlah Sampel}$$

**Tabel 3.1 Perhitungan jumlah sampel untuk masing-masing ruangan.**

No	Ruangan	Rumus	Jumlah sampel
1	Medicina	$\frac{93}{448} \times 82$	17
2	Izo Pulmao	$\frac{26}{448} \times 82$	5
3	Cirurgia	$\frac{37}{448} \times 82$	7
4	Urologia	$\frac{30}{448} \times 82$	5
5	Ortopedia	$\frac{9}{448} \times 82$	2
6	Ginecologia	$\frac{253}{448} \times 82$	46
<b>Jumlah</b>			<b>82</b>

Jumlah sampel pada penelitian ini 82 pasien, penelitian akan dilakukan pada enam ruang rawat inap

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010).

Variabel dalam penelitian ini yakni variabel tunggal tentang kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai).

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan definisi yang membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati atau diteliti (Notoatmodjo, 2012).

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala Ukur
Kepuasan pasien		Kepuasan pasien adalah persepsi puas pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy.	Pengukuran menggunakan koefisien dengan jumlah 25 pertanyaan	Hasil dihitung berdasarkan rumus : Puas 13-25 Tidak Puas 0-12	Nominal
	Tangibles	Kriteria penampilan secara nyata (dapat dilihat secara langsung oleh penyelenggara pelayanan).	Pengukuran menggunakan koefisien dengan Skala Guttman rentang 1-2: Ya Tidak	Hasil dihitung berdasarkan rumus : P (Presentase ) F (Frekuensi) N(Jumlah seluruh observasi) Puas 3-5 Tidak Puas 0-2	Nominal
	Reliability	Kriteria kehandalan oleh suatu penyelenggara pelayanan sehingga penyelenggara mampu memenuhi pelayanan kepada pelanggan. Reliability mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja( <i>performance</i> ) dan kemampuan untuk dipercaya ( <i>dependability</i> )	Pengukuran menggunakan koefisien dengan Skala Guttman rentang 1-2: 1. Ya 2. Tidak	Hasil dihitung berdasarkan rumus : P (Presentase ) F (Frekuensi) N(Jumlah seluruh observasi) Puas 3-5 Tidak Puas 0-2	Nominal
	Responsiveness	Kriteria daya tanggap oleh suatu penyelenggara pelayanan sehingga penyelenggara tersebut mampu membantu pelanggan	Pengukuran menggunakan koefisien	Hasil dihitung berdasarkan rumus : P (Presentase ) F	Nominal

		memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	dengan Skala Guttman rentang 1-2: 1. Ya 2. Tidak	(Frekuensi) N(Jumlah seluruh observasi Puas 3-5 Tidak Puas 0-2	
	Assurance	Kriteria jaminan yang diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan kepada pelanggan,	Pengukuran menggunakan koesioner dengan Skala Guttman rentang 1-2: 1. Ya 2. Tidak	Hasil dihitung berdasarkan rumus : $P = \frac{F}{N}$ P (Presentase ) F (Frekuensi) N(Jumlah seluruh observasi Puas 3-5 Tidak Puas 0-2	Nominal
	Empathy	Kriteria perhatian yang diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan kepada pelanggan	Pengukuran menggunakan koesioner dengan Skala Guttman rentang 1-2: Ya Tidak	Hasil dihitung berdasarkan rumus : $P = \frac{F}{N}$ P (Presentase ) F (Frekuensi) N(Jumlah seluruh observasi Puas 3-5 Tidak Puas 0-2	Nominal

## F. Instrumen Penelitian dan Sumber Data

### a. Instrumen penelitian.

Instrumen pada penelitian ini adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010). Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui (Arikunto, 2010). Kuesioner juga

dapat diartikan sebagai daftar pertanyaan yang disusun dengan baik, dimana responden tinggal memberikan tanda-tanda tertentu atau memilih jawaban yang disediakan (Notoatmodjo, 2010).

## **G. Prosedur Penelitian**

### a. Tahap persiapan

Tahap persiapan setelah melakukan perbaikan usulan penelitian, peneliti melakukan ijin penelitian ke Rumah Sakit Referral Suai.

### b. Tahap pengumpulan data & Analisis Data

- 1) Pengumpulan data, peneliti akan dibantu oleh 4 orang asisten penelitian yang terdiri dari mahasiswa kampus Universidade Nasional Timor-Leste semester enam (6) tiap bangsal sebagai fasilitator.
- 2) Sebelum pengumpulan data dilakukan persamaan persepsi dengan asisten dan fasilitator,
- 3) Memilih responden dan menyiapkan *informed consent* untuk responden.
- 4) Bertemu dengan responden yang memenuhi kriteria inklusi satu persatu sampai sebanyak 82 responden dalam waktu yang berbeda. Dalam menentukan responden yang diteliti, peneliti memilih sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditentukan peneliti.
- 5) Setelah itu jika responden setuju, responden harus menandatangani *informed consent* dan memulai proses penelitian. Sebaliknya jika tidak setuju, maka peneliti harus mencari responden lainnya yang sesuai dengan kriteria.
- 6) Responden yang setuju menjadi sampel penelitian akan dilakukan proses pengambilan data antara lain: responden akan mengisi kuesioner penelitian

tentang kepuasan pasien rawat inap dengan didampingi oleh peneliti selama 15 menit.

- 7) Kuesioner yang sudah terisi dicek kelengkapan isi datanya, apabila masih ada yang kurang responden diminta untuk melengkapi jawaban yang kurang sebelum berpisah dengan responden.
- 8) Setelah data didapatkan, selanjutnya dikumpulkan dan dianalisis.
- 9) Setelah mendapatkan data, peneliti memilah dan memeriksa kembali data yang telah diperoleh.
- 10) Setelah itu peneliti melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing kampus Universitas Ngudi Waluyo Ungaran lewat zoom online.

## **H. Etika Penelitian**

- a. Lembar persetujuan (*informed consent*) diberikan kepada responden yang akan diteliti agar responden mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama pengumpulan data. Jika responden bersedia untuk diteliti, maka yang bersangkutan harus menandatangani lembar persetujuan. Jika responden menolak untuk diteliti, maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya.
- b. Menjaga kerahasiaan identitas responden, peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data (kuesioner) yang diisi oleh peneliti. Lembar tersebut hanya diberi nomor kode tertentu.
- c. Kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden dijamin oleh peneliti.
- d. Data hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

## **I. Pengolahan Data**

a. Teknik pengolahan Data

Data yang terkumpul dari responden dilakukan pengecekan kembali oleh peneliti dengan beberapa tahap yaitu :

*editing, coding* dan *tabulating* :

1. *Editing*

Memeriksa data yang telah dikumpulkan dengan cara menghitung jumlah kuesioner yang terkumpul dan memeriksa kembali kelengkapan dari responden serta memeriksa adanya jawaban yang tidak jelas atau adanya kesalahan dalam pengisian kuesioner.

2. *Coding*

Mengklasifikasikan jawaban dari responden kedalam kategori. Biasanya dilakukan dengan cara memberi tanda atau kode berbentuk angka, Ya diberi kode 1 dan tidak diberi angka 0 pada masing-masing jawaban dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengolah data.

3. *Tabulating.*

Penyusunan data dalam bentuk tabel, hasil perhitungan ditulis dalam tabel sesuai masing-masing data kemudian digabungkan menjadi laporan hasil penelitian dan kesimpulan.

**J. Analisis Data.**

Penelitian ini menggunakan kuisisioner telah disediakan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban dari pertanyaan. Analisa data yang dilakukan dengan cara analisa *univariat* dengan menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan dari kuisisioner, dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah seluruh observasi