

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskripsi korelasi yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel. Pendekatan dilakukan dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan salah satu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen yang hanya satu kali dalam pengambilan data penelitian (Nursalam, 2013).

#### B. Populasi

Pada penelitian diwajibkan adanya populasi untuk menjadi responden dan menjadi acuan dalam pengambilan data peneliti. Populasi penelitian dapat diartikan sebagai subjek (manusia atau klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Nursalam, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap yang dirawat di Centro de saude Comoro. Populasi dihitung menggunakan jumlah rata-rata kunjungan tiap bulan yaitu 230 pasien.

#### C. Sampel

Sampel penelitian didapatkan hasil penyaringan sebagian populasi yang terjangkau, yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling. Sampling adalah proses menyeleksi subjek penelitian dari populasi yang telah ditetapkan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental Sampling* atau ditemukan langsung di ruang rawat inap. Sampel dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan *margin of*

*error* sebanyak 5% dan didapatkan jumlah 146 sampel atau responden. Sampel yang dipilih pada penelitian ini berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

1. Kriteria inklusi: Pasien rawat inap di centro de saude Comoro, bersedia menjadi subjek penelitian, Subjek penelitian dapat baca tulis yang baik dan benar, pasien dengan rentang usia 17 sampai 65 tahun.
2. Kriteria eksklusi: Pasien rawat inap yang berada pada ruang isolasi.

#### D. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Centro de saude Comoro Timor Leste. Pengambilan data dilakukan mulai dari tanggal 1 Mei 2022 sampai terkumpul sejumlah sampel.

#### E. Variabel Penelitian

Penelitian terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yakni:

1. Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010). Jadi variabel terikat, nilai-nilainya bergantung pada variabel lain dan biasanya disimbolkan dengan huruf Y. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap.

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati, yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk (Azwar, 2010). Pada penelitian ini, definisi operasional dari variabel yang diukur dapat dijelaskan tabel berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara pengukuran	Hasil ukur	Skala
Kualitas pelayanan	Tindakan yang dilakukan centro de saude atau perawat dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna, terdiri dari 5 aspek kualitas pelayanan yaitu: <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>reliability</i> (keandalan), <i>emphaty</i> (empati), <i>assurance</i> (kepastian), <i>tangible</i> (keberwujudan).	Kuesioner kualitas pelayanan	Tinggi: > 75-100% Sedang: 55% - 75% Rendah: < 55%	Ordinal
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien yaitu persepsi puas pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangible</i> .	Kuesioner Kepuasan Pasien	Tinggi: >75%-100% Sedang: 55%-75% Rendah: < 55%	Ordinal

## G. Kisi – Kisi Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Nomor Butir Soal
1	Kualitas Pelayanan	Bukti fisik/ Tangible	1,2,3,4,5,6,7
		Keandalan/ Reliability	8,9,10,11,12,13,14
		Empati/ Emphaty	15,16,17,18,19,20,21
		Daya tanggap/ Responsivenes	22,23,24,25,26,27,28
		Kepastian/ Assurance	29,30,31,32,33,34,35
2	Kepuasan Pasien	Kesesuaian harapan	36, 37
		Penilaian pelanggan	38, 39
		Penilaian konsumen	40

## H. Uji Validitas

Pengertian validitas adalah pengukuran dan pengamatan data sebagai prinsip keandalan instrument dalam pengumpulan data. Dalam menentukan validitas harus relevan isi instrument, sasaran subjek, dan cara pengukuran. Sebuah instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya jika instrument tidak valid maka validitas suatu penelitian akan rendah (Nursalam, 2013). Uji Validitas dilakukan secara expert dengan konsultasi dengan bapak Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep dan disetujui. Uji Validitas secara numeric dilakukan centro de saude Becora Dili dan berjumlah 20 responden dan didapatkan nilai r antara 0.471- 0.878. nilai r tabel lebih dari r hitung untuk 20 responden yaitu 0.444 dan dinyatakan valid.

## I. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah indeks tentang sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Budiman & Riyanto, 2013). Uji reabilitas pada penelitian ini adalah menggunakan koefisien Reabilitas *Alpha Cronbach* dengan cara membandingkan r tabel dengan r hasil. Jika r hasil adalah alpha yang terletak diawal output dengan tingkat kemaknaan 5% (0,05) maka setiap pertanyaan dari setiap

kuesioner dikatakan valid, jika  $r$  alpha lebih besar dari konstanta (0,6). Hasil  $r$  alpha 0.973 maka kuesioner peneliti dinyatakan reliabel.

## J. Analisa data

### 1. Analisis univariat

Analisis univariat yaitu analisis data dimana untuk mengetahui apakah sebuah data penelitian berdistribusi normal atau tidak normal. Analisis univariat berfungsi mengetahui gambaran dari karakteristik responden yang meliputi mean, median, modus, data demografi, distribusi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmojo, 2010). Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Centro de saude Comoro.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk menganalisis hubungan dua variabel. Dalam penelitian ini menganalisis antara kualitas pelayanan pelayanan dengan kepuasan pasien di centro de saude Comoro dengan skala ordinal. Sehingga hipotesis penelitian ini menggunakan uji spearman's rho (Dahlan, 2014).

## K. Etika Penelitian

Hidayat (2014) menjelaskan masalah etika sebuah penelitian keperawatan merupakan masalah yang penting, mengingat penelitian keperawatan berhubungan langsung dengan obyek manusia. Penelitian ini menekankan masalah etika yang meliputi:

1. *Benefits ratio*. Penelitian dilakukan dengan kehati-hatian dalam mempertimbangkan keuntungan maupun resiko yang berakibat kepada subjek dari setiap tindakan.
2. *Right to self determination*. Subjek penelitian diperlakukan secara adil oleh peneliti. Subjek mempunyai hak dalam memutuskan apakah mereka bersedia menjadi

responden atau tidak bersedia, tanpa adanya sangsi apa pun atau berakibat terhadap kesembuhannya.

3. *Right to full disclosure.* Peneliti memberikan penjelasan secara terperinci serta bertanggung jawab penuh jika terjadi sesuatu pada responden. Semua data yang diperoleh dari responden telah dijaga kerahasiaannya.
4. *Informed consent.* Di dalam penelitian responden mendapatkan informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, responden mempunyai hak untuk berpartisipasi atau menolak menjadi responden.
5. *Right in fair treatment.* Responden mendapat perlakuan secara adil baik sebelum, selama dan sesudah keikutsertaannya dalam penelitian. Tidak adanya diskriminasi apabila responden tidak bersedia (menolak) atau dikeluarkan dari penelitian.
6. *Right to privacy.* Responden mempunyai hak penuh dalam meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan, maka perlu adanya tanpa nama (*anonymity*) dan rahasia (*confidentiality*).