

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, rancangan penelitian ini bertujuan memberikan analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga Pasien pada ruangan VIP di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Alasan memilih pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini karena penelitian yang dilakukan merupakan suatu riset terhadap status atau keadaan pasien dalam masa perawatan selama kurang lebih beberapa waktu, dimana dapat memberikan masukan kepada rumah sakit tentang harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga Pasien pada ruangan VIP di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

#### **B. Waktu Dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul pada bulan November 2016 – Maret 2017.

### C. Populasi Dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan keluarga pasien pada ruang VIP yang diteliti pada suatu periode waktu tertentu. Jumlah populasi yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 30 orang.

#### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian keluarga pasien pada ruang VIP yang bersedia menjadi subjek pada saat penelitian dilakukan.

#### 3. Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel atau sumber data dengan pertimbangan tertentu, untuk kepentingan dalam pengambilan sampel peneliti menentukan kriteria sebagai berikut:

##### Kriteria inklusi:

- a) Pasien pada ruang VIP rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul

- b) Keluarga pasien yang menjadi responden, penelitian selama keluarga pasien masuk dan pulang
- c) Pasien dengan waktu perawatan  $\pm$  6 hari masa perawatan

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

Variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

##### 1. Variabel bebas

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah keinginan (harapan) keluarga pasien, terdiri dari 5 aspek yang diteliti antara lain: harapan keluarga pasien dari aspek layanan RS, harapan keluarga pasien dari aspek pelayanan dokter, harapan keluarga pasien dari aspek pelayanan perawat, harapan keluarga pasien dari aspek pelayanan makanan, harapan keluarga pasien dari sarana medis dan obat.

##### 2. Variabel terikat

Variabel terikat merupakan suatu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel bebas pada penelitian adalah kepuasan layanan, terdiri dari 3 aspek yang diteliti antara lain: kepuasan keluarga pasien dari aspek penampilan fisik, kepuasan keluarga pasien dari aspek kemampuan pelayanan yang akurat, kepuasan keluarga pasien dari aspek dayatanggap.

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

1. Harapan atau keinginan dari keluarga pasien dimana dilakukan pengukuran dalam mengetahui sejauh mana keinginan tentang pelayanan yang diharapkan oleh keluarga pasien, aspek harapan atau keinginan keluarga pasien terdiri dari aspek:
  - 1) Keinginan dari aspek pelayanan masuk Rumah Sakit
  - 2) Keinginan dari aspek pelayanan dokter
  - 3) Keinginan dari aspek pelayanan perawat
  - 4) Keinginan dari aspek pelayanan makanan

5) Keinginan dari aspek pelayanan pelayanan medis dan obat-obatan

Parameter untuk pengukuran aspek pelayanan masuk rumah sakit, keinginan dari aspek pelayanan dokter, keinginan dari aspek pelayanan perawat, Keinginan dari aspek pelayanan makanan, keinginan dari aspek pelayanan pelayanan medis dan obat-obatan dapat dikelompokkan berdasarkan nilai mean total skor tes dikategorikan dalam skala ordinal menurut (Prasetyo, 2010), antara lain :

- a. Tinggi :  $> 75$  % dari nilai tertinggi.
- b. Sedang :  $40 - 75$  % dari nilai tertinggi.
- c. Rendah :  $< 40$  dari nilai tertinggi.

Alat ukur : kuesioner

Skala : ordinal

2. Kepuasan keluarga pasien adalah kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara

kinerja yang dirasakan dengan harapan. Alat ukur menggunakan: kuesioner untuk menentukan tingkat kepuasan keluarga pasien berdasarkan pada 3 aspek sebagai acuan penilaian.

#### Kepuasan keluarga Pasien

1) Kepuasan keluarga pasien ditinjau dari penampilan fisik perawat, antara lain tampilan bahasa yang santun atau bisa dipahami oleh keluarga pasien dalam menginformasikan pesan. Instrumen kepuasan dalam aspek yang dimaksud mempunyai dua alternatif jawaban, antara lain SS (sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor pada masing-masing pernyataan SS = 4, S = 3, TS = 2, STS = 1, yang dapat diartikan menggunakan rumusan sebagai berikut:

- a. Puas  $\geq 50$  (nilai median)
- b. Tidak puas  $< 50$  (nilai median)

Alat ukur : kuesioner

Skala : nominal

2) Kepuasan keluarga pasien ditinjau dari kemampuan pelayanan yang akurat, memberikan informasi secara akurat, handal, optimal, serta bertanggung jawab atas apa yang diinformasikan, indikator kemampuan yang digunakan dapat diukur berdasarkan kuesioner persepsi keluarga pasien mengenai kesan, menginformasikan keadaan pasien secara berkala dan bertanggung jawab. Instrumen kepuasan pada aspek ini terdapat dua alternatif jawaban antara lain SS (sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor pada masing-masing pernyataan SS = 4, S = 3, TS = 2, STS = 1, yang dapat diartikan menggunakan rumusan sebagai berikut:

- a. puas  $\geq 50$  (nilai median)
- b. Tidak puas  $< 50$  (nilai median)

Alat ukur : kuesioner

Skala : nominal

3) Kepuasan keluarga pasien ditinjau dari faktor daya tanggap perawat, dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien mengenai keluhan maupun keperluan dari keluarga pasien. Indikator pengukuran kepuasan pada aspek ini mempunyai dua alternatif jawaban, antara lain SS (sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor pada masing-masing pernyataan SS = 4, S = 3, TS = 2, STS = 1, yang dapat diartikan menggunakan rumusan sebagai berikut:

- a. Puas  $\geq 50$  (nilai median)
- b. Tidak puas  $< 50$  (nilai median)

Alat ukur : kuesioner

Skala : nominal

#### **F. Jenis Dan Cara Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder, dilakukan analisis tentang harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga pasien dengan menggunakan kuesioner, hasil kuesioner yang

dibagikan kepada keluarga pasien untuk mengukur harapan (keinginan) dan kepuasan keluarga pasien terhadap layanan yang diberikan, serta melakukan observasi tentang harapan atau keinginan dan kepuasan keluarga pasien.

1. Kuesioner pada penelitian pertama dilakukan pengukuran terhadap keluarga pasien mengenai pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan harapan dari keluarga pasien yang berkaitan dengan pelayanan masuk Rumah Sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan dan yang terakhir tentang sarana medis dan obat-obatan, semua pernyataan yang berkaitan dengan keinginan keluarga pasien memiliki skor jawaban seperti berikut, untuk skor jawaban Sangat Setuju = 4, Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1.
2. Kuesioner pada bagian yang terakhir dimana peneliti melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien, pernyataan – pernyataan yang berkaitan dengan aspek penampilan fisik mengenai ruangan, sarana perlengkapan, aspek kemampuan yang akurat dalam

penanganan pasien dan terakhir berkaitan dengan aspek daya tanggap dalam merespon kebutuhan keluarga pasien, semua pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan keluarga pasien memiliki skor jawaban seperti berikut, untuk skor jawaban Sangat Setuju = 4, Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1.

### **G. Instrumen Penelitian**

Alat ukur dalam proses penelitian ini antara lain:

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yakni:

- a. Kuesioner yang berkaitan dengan keinginan atau harapan dari keluarga pasien saat pasien dirawat. Semua kuesioner berupa pernyataan yang harus dijawab secara objektif oleh reponden dengan jumlah item pernyataan sebanyak 27 pernyataan, pada masing – masing pernyataan jika menjawab sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, setuju (S) memperoleh skor 3, tidak setuju (TS) memperoleh skor 2 dan untuk

pernyataan sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1, dimana semua pernyataan yang dibuat bersifat positif (*favourable*).

- b. Kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan keluarga pasien selama proses perawatan pasien. Semua kuesioner berupa pernyataan yang harus dijawab secara objektif oleh reponden dengan jumlah item pernyataan sebanyak 16 pernyataan, pada masing – masing pernyataan jika menjawab sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, setuju (S) memperoleh skor 3, tidak setuju (TS) memperoleh skor 2 dan untuk pernyataan sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1, dimana semua pernyataan yang dibuat bersifat positif (*favourable*).

## **H. Uji Validitas Dan Reabilitas**

### **1. Validitas dan Reliabilitas**

Suatu instrumen baik tes maupun non tes harus memiliki bukti kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*reliabilitas*),

hasilnya dapat dibandingkan dan ekonomis (Mardapi, 2008).

a. Uji Validitas

Validitas merupakan dukungan bukti dan teori terhadap penafsiran skor tes sesuai dengan tujuan penggunaan tes. Penilaian antara reviewer dengan membandingkan kehandalan dan validitas *checklist* (kuesioner) untuk menilai standar kemampuan komunikasi dalam penyampaian informasi (Setyonugroho, et. al., 2015). Oleh karena itu validitas merupakan fundamen paling dasar dalam mengembangkan dan mengevaluasi suatu tes. Kesahihan ini dapat dilihat dari kisi-kisi tes, yaitu matrik yang menunjukkan bahantes serta tingkat berpikir yang terlibat dalam mengerjakan tes. Kesahihan ini ditelaah sebelum tes digunakan (Mardapi, 2008).

Instrumen kuesioner dalam uji validitas diuji dengan analisis butiran menggunakan rumus Product Moment dari Pearson (Arikunto, 2006). Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada ruang kelas 3 di RS PKU Muhammadiyah

Bantul dengan hasil uji sebagai berikut: pada kuesioner harapan (keinginan) keluarga pasien tentang pelayanan RS semua valid, kuesioner harapan (keinginan) keluarga pasien tentang pelayanan dokter yang tidak valid yaitu butir 4, butir 5 butir 6, butir 9, untuk kuesioner harapan (keinginan) keluarga pasien tentang pelayanan perawat yang dinyatakan tidak valid yaitu butir 2, kuesioner harapan (keinginan) keluarga pasien tentang pelayanan makanan yang tidak valid yaitu butir 3, butir 4, butir 5, untuk kuesioner harapan (keinginan) keluarga pasien tentang sarana medis dan obat-obatan yang dinyatakan tidak valid yaitu butir 2, butir 7, sementara itu pada kuesioner kepuasan keluarga pasien yang berkaitan dengan aspek penampilan fisik, aspek pelayanan yang akurat dan aspek dayatanggap semua dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Data yang benar-benar mencerminkan nilai sesungguhnya dari variabel yang diukur, karena kemutlakkannya yang demikian sukar terjadi, maka secara lebih reliabilitas

dikatakan, bahwa reliabilitas pengukuran ditentukan oleh sedikitnya terjadi skor yang salah (Pratiknya, 2003).

Berdasarkan instrumen yang dinyatakan valid selanjutnya dilakukan uji reabilitas dengan hasil sebagai berikut: untuk kuesioner tentang harapan (keinginan) keluarga pasien diperoleh nilai cronbach alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,714, jika nilai tersebut ( $0,714$ ) > dari nilai cronbach alpha ( $\alpha$ ) 0,6. Dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur keinginan (harapan) keluarga pasien dinyatakan reliabel atau handal. Untuk kuesioner kepuasan keluarga pasien diperoleh nilai cronbach alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,767, jika nilai tersebut ( $0,767$ ) > dari nilai cronbach alpha ( $\alpha$ ) 0,6. Dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan keluarga pasien dinyatakan reliabel atau handal.

## **I. Pengolahan Dan Analisis Data**

Semua data sudah terkumpul, data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dengan langkah-langkah sebagai berikut:

## 1. Teknik Pengolahan Data

### a. *Editing*

Data yang diperoleh dari responden diperiksa ulang sehingga mendapatkan data yang benar.

### b. *Coding*

Pemberian kode setiap pernyataan untuk memudahkan dalam mengolah data.

### c. *Tabulating*

Data yang terkumpul dihitung kemudian ditabulasi dalam bentuk persentase.

### d. *Transferring*

Memindahkan yang sudah menjadi kode kedalam master tabel.

## 2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu:

### a. Analisis *Unvariat*

Analisis *unvariat* dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian, menganalisis variabel-variabel yang

ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya untuk mengetahui karakteristik dari subyek penelitian serta mendeskripsikan semua variabel. Data disajikan secara deskriptif dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi. Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui sebaran (distribusi) dari frekuensi jawaban responden terhadap kuesioner yang telah diisi (Arikunto, 2006). Analisis univariat ini mendeskripsikan distribusi frekuensi dari variabel keinginan atau harapan keluarga pasien (X) dan variabel kepuasan keluarga pasien (Y) dengan rumus sebagai berikut:

1) Keinginan (harapan) keluarga pasien

Keinginan (harapan) keluarga pasien dihitung skor total yang diperoleh setiap responden, kemudian skor total tersebut diubah ke dalam bentuk persentase dengan rumus:

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

Keterangan:

P : Persentase skor

f : frekuensi jawaban

N : Jumlah item (Mahfoedz, 2005).

Hasil Persentase dari pencapaian setiap responden kemudian diinterpretasikan dalam beberapa kategori menurut pedomaan sebagai berikut (Pratomo, 1966 cit., Prasetyo).

a) > 75% = tinggi

b) 40 -75% = sedang

c) < 40 % = rendah

## 2) Kepuasan keluarga pasien

Dari kuesioner Kepuasan keluarga pasien dihitung skor total yang diperoleh setiap responden, kemudian skor total tersebut diubah ke dalam bentuk persentase dengan rumus:

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

Keterangan:

P : Persentase skor

f : frekuensi jawaban

N : Jumlah item (Mahfoedz, 2005)

Hasil persentase dari pencapaian setiap responden kemudian diinterpretasikan dalam beberapa kategori menurut pedomaan sebagai berikut (Azwar, 2008), yaitu

- a)  $\geq$  mean T (50): Kepuasan keluarga pasien yang menyatakan puas (Y)
- b)  $<$  mean T (50): Kepuasan keluarga pasien yang menyatakan tidak puas (T)

b. Analisa *bivariat*

Analisa *bivariat* dilakukan terhadap dua variabel yang diduga perbedaan atau perbandingan, untuk mengetahui analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga Pasien pada ruangan VIP di RS PKU Muhammadiyah Bantul dapat dilakukan pengujian dengan uji *chi-square*, dengan syarat dan kategori yang diproses dengan menggunakan komputerisasi. Penelitian ini

menggunakan derajat kemaknaan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) dengan rumus sebagai berikut (Sugiono, 2013).

Rumus:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

Keterangan:

t = nilai t yang dihitung

$\bar{X}$  = nilai rata-rata

$\mu_o$  = nilai yang dihipotesiskan

S = simpangan baku sampel

n = jumlah anggota sampel

Dengan derajat kebebasan (db) yang sesuai, nilai *chi-Square* tersebut dibandingkan dengan harga kritik yang termuat dalam tabel harga kritik. *Chi-square* dengan tingkat kepercayaan tertentu dengan derajat kebebasan sebesar db. Apabila signifikansi  $\leq$  dari tabel, maka  $H_0$  diterima dan apabila  $\geq$  harga tabel maka  $H_0$  ditolak.

## **J. Jalannya Penelitian**

Adapun rencana dalam melakukan penelitian ini, peneliti telah dan melalui beberapa tahapan kegiatan yang merupakan proses awal dari kegiatan itu sendiri, yaitu:

1. Tahap persiapan: meliputi pengajuan judul, pencarian *literatur* yang memiliki hubungan dengan judul penelitian, berkonsultasi dengan pembimbing, mengurus izin studi pendahuluan dan izin penelitian pada lokasi yang dituju, selajutnya melakukan studi pendahuluan dan menyusun proposal penelitian.
2. Tahap pelaksanaan: penelitian dimulai apabila kegiatan pada tahapan yang pertama telah selesai, setelah memperoleh izin dari rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul, peneliti memulai penelitian sesuai dengan rencana pengumpulan, pengolahan dan analisis data.
3. Tahap akhir: peneliti menyusun laporan hasil penelitian berupa pengolahan, analisi data, pembahasan, kesimpulan dan saran sesuai dengan masukan dari pembimbing yang dipresentasikan oleh peneliti.

## **K. Etika Penelitian**

Sebelum dilaksanakan, peneliti mengajukan izin penelitian ditujukan kepada pimpinan institusi pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul, surat resmi berupa studi pendahuluan dan Surat ijin penelitian yang dibuat oleh pihak kampus, Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (MMR UMY).