

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian berupa eksperimen semu (Quasi Experiment).. Data diperoleh melalui survey. Survey dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan metode ServQual dan dibagikan kepada responden yaitu pasien di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Survey bertujuan agar dapat memberikan beberapa perubahan maupun perbaikan dengan kriteria yang sudah ada dalam melaksanakan evaluasi dalam penelitian. Sedangkan model analisis dalam penelitian seperti pada Tabel 3.1 :

Tabel 3.1 Model Penelitian

Kelompok	Perlakuan	Post test
Eksperimen = K – OA	X	O1A
Kontrol = K – OB		O1B

Keterangan :

K – OA : pengamatan awal kelompok eksperimen

K – OB : pengamatan awal kelompok kontrol

X : pemberian pelatihan Hand Hygiene kepada dokter muda

O1A : pengamatan akhir kepuasan pasien pada kelompok eksperimen

O1B : pengamatan akhir kepuasan pasien pada kelompok kontrol

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Pemilihan tersebut didasarkan pada letak usaha yang strategis, karena dapat dijangkau oleh masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan kesehatan. RS PKU Muhammadiyah Gamping juga merupakan rumah sakit umum daerah yang terakreditasi sebagai rumah sakit pendidikan. Dengan pertimbangan ini penulis mengambil obyek lokasi penelitian di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan april sampai dengan juli 2015.

## **C. Populasi, Sampel dan Sampling**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2005), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Gamping yang dalam keadaan memungkinkan untuk menjawab survei.

## 2. Sampel

Menurut Tika (2006), sampel adalah bagian suatu subyek atau obyek yang memiliki populasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2005), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan pendapat Maholtra dalam Sri Rahayu (2005) bahwa jumlah pengamatan (ukuran sampel) yaitu lima kali jumlah instrument. Berdasarkan pendapat Maholtra, sampel keseluruhan berjumlah 30 pasien. Dengan perbandingan sampel tiap kelompok 1:1, sehingga didapatkan besar sampel 15 untuk kelompok control dan 15 untuk kelompok eksperimen. Kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan apakah sampel layak atau tidak untuk dapat digunakan dalam penelitian ini

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria subjek penelitian yang dapat mewakili dalam penelitian yang telah memenuhi syarat sebagai sampel (Notoadmodjo, 2009). Dalam penelitian ini kriteria inklusi yaitu :

1. Pasien rawat inap yang diampu oleh dokter muda
2. Pasien mampu membaca dan menulis
3. Pasien dengan usia lebih dari 17 tahun
4. Pasien bersedia diikutsertakan dalam penelitian

**b. Kriteria eksklusi**

Kriteria eksklusi merupakan kriteria subjek penelitian yang tidak dapat mewakili dalam penelitian karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel (Notoadmodjo, 2009). Dalam penelitian ini kriteria eksklusi yaitu :

1. Pasien dengan gangguan fisik sehingga tidak dapat mengisi kuseioner
2. Pasien dengan gangguan komunikasi
3. Pasien dengan perawatan intensive atau dengan pengawasan ketat

**D. Definisi Operasional**

Singarimbun (1995, p23) memberikan pengertian tentang operasional adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel itu diukur. Operasional variabel adalah gambaran tentang stuktur penelitian yang menjabarkan variabel atau sub variabel kepada konsep, dimensi, indikator dan

ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel. Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelatihan hand hygiene yang diberikan kepada dokter muda sebagai intervensi penelitian, variable ini memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien sebagai variable dependen. Dimensi kepuasan yang diukur meliputi dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Terdapat variable perancu dalam penelitian ini dimana variable tersebut mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak dapat dikendalikan dalam penelitian ini yaitu

Tabel 2.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Hasil Pengukuran	Skala Ukur
Dependend				
Kepuasan pasien	Penilaian pasien sebagai hasil membandingkan antara harapan dan presepsi pasien terhadap perilaku hand hygiene dokter muda yang dilakukan pada pasien dengan 5 dimensi kepuasan yaitu : Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ), keandalan ( <i>reliability</i> ),	Menggunakan kuesioner yang terdiri dari 23 item pertanyaan Dengan skala 1-5 yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, dan sangat puas	Jumlah yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden	ordinal

	empati (emphaty), jaminan (assurance), dan ketanggapan (responsiveness)			
Intervensi				
Pelatihan Hand Hygiene	Memberikan pelatihan kepada dokter muda mengenai hand hygiene dan keselamatan pasien secara keseluruhan menurut WHO dengan menggunakan media ajar berupa modul dan <i>roleplay</i>			

### E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kuisisioner kepuasan pelanggan sebanyak 22 item pertanyaan (Modifikasi dari Bawono (2006), dikembangkan dari Zeithaml, VA. & Bitner, MJ (1996)). Penggunaan kuisisioner untuk kepuasan pelanggan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) terdiri dari 4 pertanyaan (nomor 1-4), dimensi reliabilitas terdiri dari 4 pertanyaan (nomor 5-8), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdiri dari 6 pertanyaan (nomor 9-14), dimensi jaminan (*assurance*) terdiri dari 4 pertanyaan (nomor 19-22). Masing-masing item pertanyaan diberi skor dengan

menggunakan skala likert 5. Nilai yang diberikan adalah 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= netral, 4= setuju, 5= sangat setuju. Setelah diperoleh jumlah skor, kemudian dilakukan perhitungan tingkat kepuasan dengan cara:

$$\text{Kepuasan pelanggan} = \text{Total rata-rata skor} / \text{Jumlah responden}$$

Hasil yang diperoleh akan dikategorikan menjadi skala ordinal yang terdiri dari:

1= sangat tidak puas

2= tidak puas

3= cukup puas

4= puas

5= sangat puas

## **F. Uji Validitas dan Reabilitas**

Dilakukan teknik triangulasi sumber untuk uji validitas. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data atau informasi yang diperoleh peneliti dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu sehingga diharapkan dapat mengurangi bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

## **G. Etika Penelitian**

Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip manfaat, prinsip menghargai hak-hak subyek dan

prinsip keadilan. Subyek penelitian dilindungi fisik, mental dan sosialnya. Responden diberikan hak untuk menyatakan persetujuan atau tidak menjadi nara sumber data tanpa paksaan, bujukan, tipuan dan ketidakbebasan. Segala bentuk data yang diperoleh dari subyek penelitian akan dijaga kerahasiaannya (Nursalam, 2006).