

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode *mix method* yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif yaitu dengan desain studi kasus pada unit rawat inap bagian penyakit paru di RS Respira Yogyakarta. Data kuantitatif diperoleh dengan cara melakukan observasi dengan yaitu mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian dan menganalisa hasil dari data kuesioner yang diperoleh sebelumnya. bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit khusus Paru Respira Bantul.

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Pada penelitian ini subjek yang digunakan adalah 2 perawat yang bertugas pada bangsal rawat inap, 1 Kepala Ruang bangsal, 1 Ahli Gizi, dan Direktur Rumah Sakit.

2. Objek Penelitian

Obyek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia, 1989). Menurut Supranto (2000) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi mengungkapkan bahwa obyek penelitian, adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Maka objek pada penelitian ini adalah data kuesioner pasien rawat Inap di RS Respira Yogyakarta.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta di jalan Panembahan Senopati no.4 Palbapang Bantul.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2017 sampai dengan April 2017.

C. Populasi, Sampel, dan Sampling

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini untuk data kuantitatif menggunakan kuesioner pada pasien rawat inap khusus

Paru Respira Yogyakarta. Pada populasi penelitian dengan metode kualitatif menggunakan seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit khusus Paru Respira Yogyakarta.

2. Sampel dan *Sampling*

Sampel kuantitatif dipilih Sampel terdiri dari anggota yang dipilih dari populasi yang pada penelitian ini adalah sebanyak 30 pasien paru-paru dengan indikasi PPOK di rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta yang masuk dalam kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Quota Sampling*. Teknik sampel secara *quota sampling* adalah Teknik *quota sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi (khususnya yang tidak terhingga atau tidak jelas), kemudian dengan patokan jumlah tersebut peneliti mengambil sampel secara sembarang asal memenuhi persyaratan sebagai sampel dari populasi tersebut. Sampel kualitatif ditentukan secara *purposive sampling*, dengan tujuan kriteria sampel yang diperoleh adalah benar-benar

sumber kunci informasi sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan terdiri dari Direktur, Ahli Gizi, Kepala Ruangan dan Perawat pelaksana rawat inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.

a. Kriteria Inklusi yang digunakan pada metode kuantitatif:

1. Pasien rawat inap yang sudah 3 hari atau lebih di RS Respira Yogyakarta.
2. Pasien bukan merupakan pasien rujukan dari rumah sakit lain
3. Pasien dengan diagnosa PPOK
4. Pasien rutin mengunjungi RS Respira sesuai petunjuk dokter
5. Bersedia menjadi responden

b. Kriteria Eksklusi yang digunakan pada metode kuantitatif.

1. Informan yang telah ditetapkan peneliti dalam kuesioner dan bersedia menjadi informan.
2. Informan masih dalam masa tugas di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.

3. Bertugas pada unit rawat inap khusus Paru di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.

Tabel 3.1 Populasi, Sampel, dan Sampling

	Kuantitatif	Kualitatif
Populasi	Jumlah kuesioner pada pasien rawat inap khusus Paru Respira Yogyakarta.	Seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit khusus Paru Respira Yogyakarta.
Sampel	Jumlah Pasien Paru-paru dengan indikasi PPOK di rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta yaitu sebanyak 30 pasien.	Terdapat 9 orang responden diantaranya yaitu 2 perawat yang bertugas pada bangsal rawat inap, 1 Kepala Ruang bangsal, 1 Ahli Gizi, dan Direktur Rumah Sakit, dan 3 pasien.
Sampling	Dilakukan secara <i>Quota sampling</i>	Dilakukan secara <i>purposive sampling</i>

D. Variabel penelitian

Menurut Marono (2011) variabel adalah konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai. Semua variable yang diteliti harus diidentifikasi dengan mengategorikan variable bebas (*independent*), variable tergantung (*dependent*), variable mediator pengontrol, dan

variable perancu. Dalam penelitian ini terdapat dua variable, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah mutu pelayanan rawat Inap RS Respira Yogyakarta.

2. Variabel Tergantung (*Dependent Variable*)

Variabel tergantung adalah tingkat kepuasan pasien rawat Inap RS Respira Yogyakarta

E. Definisi Operasional

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

Indikator	Definisi	Instrumen	Cara Pengumpulan Data	Kriteria
Kepuasan pasien	Pedoman kolaboratif untuk merawat pasien rawat inap yang berfokus pada Tingkat kepuasan pasien yang merupakan hasil dari persepsi kualitas pelayanan kesehatan yang dikategorikan dalam persepsi tidak memuaskan, memuaskan	<i>Checklist kuesioner</i> 5 dimensi dan kemudian dengan panduan wawancara.	Observasi dan Wawancara	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak
Pengembangan kepuasan pasien	Proses lanjut dari dokumentasi menuju kepuasan pasien terhadap pelayanan RS Respira Yogyakarta	Panduan wawancara	Observasi dan Wawancara	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para pengguna dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.	Panduan wawancara	Observasi dan Wawancara	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak
<i>Reliability</i> (kepercayaan)	Pelayanan yang disajikan dengan segera dan <i>memuaskan</i> dan merupakan aspek-aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan	Panduan wawancara	Observasi dan Wawancara	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak
<i>Responsiveness</i> (Tanggung jawab)	Keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen	Panduan	Observasi dan Wawancara	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak
	Jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran			Memenuhi kepuasan pasien atau tidak

<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<p>karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.</p> <p>Memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.</p>	<p>wawancara</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p>	<p>Memenuhi kepuasan pasien atau tidak</p>
<p><i>Empathy</i> (Empati)</p>	<p>Ciri-ciri biologis yang menunjukkan ciri laki-laki atau perempuan</p>	<p>Panduan wawancara</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p>	<p>Memenuhi kepuasan pasien atau tidak</p>
<p>Jenis Kelamin</p>	<p>Ciri-ciri biologis yang menunjukkan ciri laki-laki atau perempuan</p>	<p>Panduan wawancara</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p>	<p>Memenuhi kepuasan pasien atau tidak</p>
<p>Usia</p>	<p>Usia responden dihitung dari tgl kelahiran sampai ulang tahun terakhir pada saat dilakukan penelitian</p>	<p>Panduan wawancara</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p>	<p>Memenuhi kepuasan pasien atau tidak</p>
<p>Pendidikan</p>	<p>Tingkat pendidikan Perguruan tinggi Terakhir yang ditempuh oleh responden</p>	<p><i>Checklist kuesioner</i> 5 dimensi dan kemudian dengan panduan wawancara.</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p>	<p>Memenuhi kepuasan pasien atau tidak</p>
	<p>Kegiatan atau aktivitas responden yang dapat menghasilkan ataupun menambah nilai tambah bagi pendapatan keluarga</p>	<p><i>Checklist kuesioner</i> 5 dimensi dan kemudian dengan panduan wawancara.</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p>	<p>Memenuhi kepuasan pasien atau tidak</p>
	<p>Pihak yang menyediakan dana selama responden dirawat</p>	<p><i>Checklist kuesioner</i> 5 dimensi dan kemudian dengan</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p>	<p>Memenuhi kepuasan pasien atau tidak</p>

Pekerjaan	Jumlah perawatan pasien mulai dari masuk RS sampai dengan keluar dari RS	<p>panduan wawancara.</p> <p><i>Checklist kuesioner</i> 5 dimensi dan kemudian dengan panduan wawancara.</p>	Observasi dan Wawancara	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak
Status pembayaran		<p><i>Checklist kuesioner</i> 5 dimensi dan kemudian dengan panduan wawancara.</p>	Observasi dan Wawancara	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak
Lama perawatan		<p><i>Checklist kuesioner</i> 5 dimensi dan kemudian dengan panduan wawancara</p>	<p>Observasi dan Wawancara</p> <p>Observasi dan Wawancara</p>	Memenuhi kepuasan pasien atau tidak

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner tingkat kepuasan yang disebarakan secara serentak kepada pasien paru rawat jalan di RS Respira yang masuk dalam kriteria inklusi penelitian dengan didukung oleh wawancara secara intensif dengan dokter dan perawat yang menangani semua pasien paru rawat jalan sebagai pertimbangan dalam menentukan hasil penelitian. Kriteria hasil kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Sangat tidak memuaskan apabila hasil pelayanan yang diberikan pada pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta jauh dibawah harapannya.
2. Tidak memuaskan jika hasil pelayanan yang diberikan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta belum memenuhi harapan
3. Memuaskan jika pelayanan yang diberikan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta sudah memenuhi sebagian harapan.

4. Cukup memuaskan apabila pelayanan yang diberikan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta rata-rata sudah memenuhi harapan
5. Sangat memuaskan apabila pelayanan yang diberikan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta melebihi apa yang diharapkan

G. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji Validitas merupakan sebuah instrument atau alat ukur yang dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur yang berarti bahwa apa yang di ukur memang sesuai dengan kenyataan dilapangan. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien yang telah diuji validitas sebelumnya. Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data, di mana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004). Triangulasi dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk

mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif (Nasution, 2003)

Denzin membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Teknik triangulasi yang akan dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan cara *Mix it up* yaitu mengkombinasikan beberapa teknik pengumpulan data yaitu kuantitatif dengan kualitatif, wawancara individu dengan wawancara berkelompok, tatap muka dengan jarak jauh melalui telepon, atau email, mengisi sendiri daftar pertanyaan atau mengisi dengan bimbingan, pengamatan sesaat atau pengamatan. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2004). Adapun untuk

mencapai kepercayaan itu maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan subjek dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan, dalam hal ini membandingkan dengan tingkat kepuasan pasien khusus paru terhadap pelayanan kesehatan apakah sesuai atau tidak.

H. Analisi Data

1. Analisis Kuantitatif

Dilakukan dengan analisis deskriptif terhadap observasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap

khusus paru terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.

2. Analisis Kualitatif

Hasil kuesioner terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap khusus paru yang diteliti oleh peneliti dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang sebenarnya dengan melakukan wawancara lebih mendalam untuk mengklarifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap khusus paru. Yaitu dengan cara melakukan analisis kualitatif, yaitu:

- a. Melakukan analisis sampai dengan mendapatkan data yang sebenarnya dan dilakukan terus-menerus selama masa penelitian.
- b. Data disajikan dalam bentuk naratif, reduksi, *coding*, dan seterusnya.
- c. Kesimpulan hasil penelitian ditentukan dengan membandingkan pertanyaan penelitian dengan hasil penelitian.

I. Tahapan Penelitian

1. Persiapan.

a. Studi pendahuluan

Diawal penelitian, peneliti melakukan pengamatan pada ruang rawat inap khusus paru di Rumah Sakit Respira Yogyakarta untuk mencari gambaran sesuai dengan masalah yang akan diteliti.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan acuan penelitian dengan mencari bahan penelitian sebelumnya dan mencari materi-materi pendukung terkait tingkat kepuasan pasien rawat inap khusus paru.

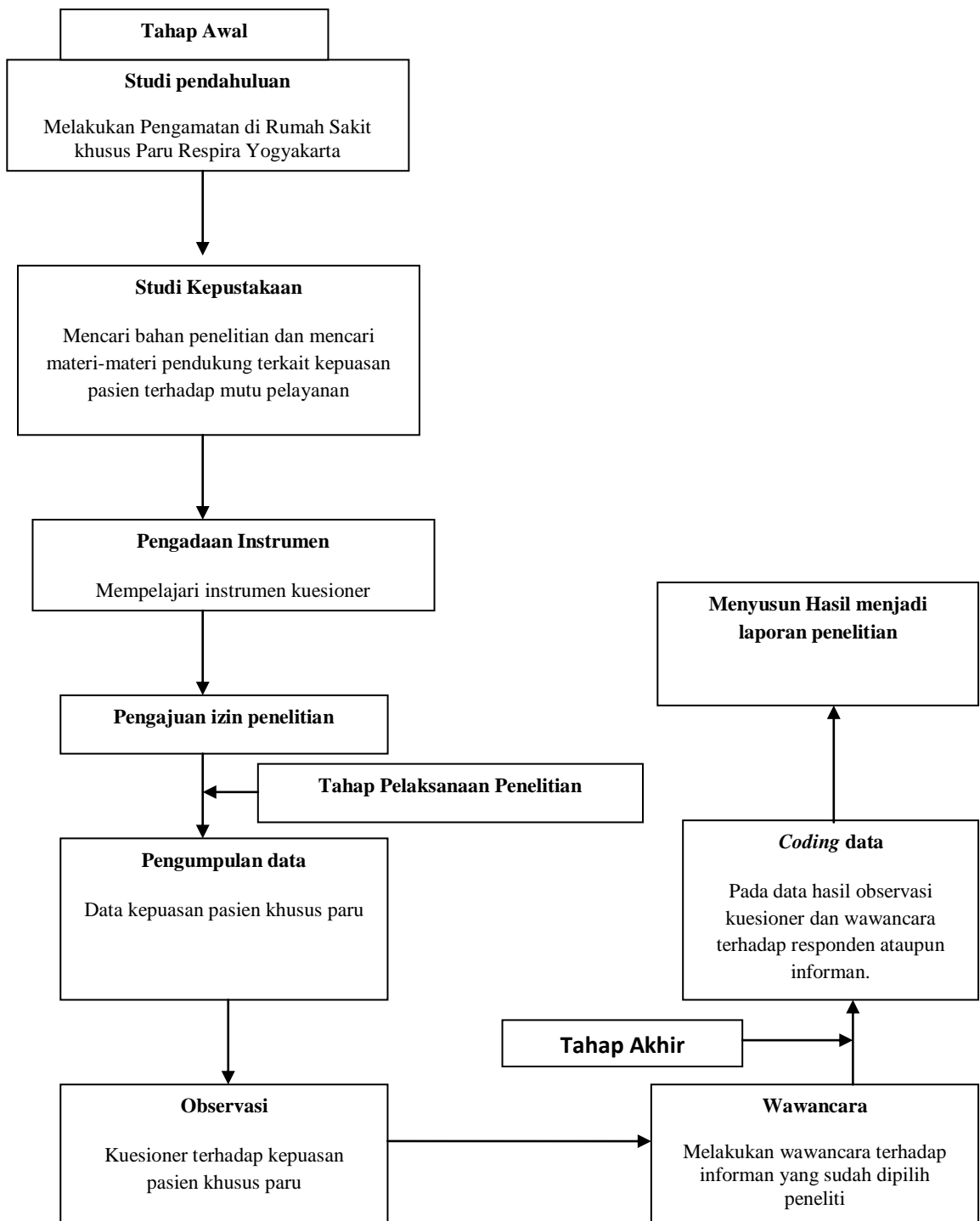
c. Pengadaan instrument

Pada awalnya peneliti mempelajari pertanyaan-pertanyaan yang akan di tanyakan kepada setiap responden, Kemudian menetapkan instrumen kuesioner sebagai alat pendukung observasi dan wawancara bagi peneliti.

d. Pengajuan izin penelitian

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Melakukan kuesioner kepada pasien rawat inap khusus paru.
 - b. Melakukan observasi terhadap pasien rawat inap khusus paru.
 - c. Melakukan *deep interview*/ wawancara dengan subjek penelitian yang terlibat langsung dalam kepuasan pasien.
3. Tahap Akhir
- a. Dilakukan *coding* pada data hasil observasi dan *deep interview* dan menentukan dalam kategori yang sesuai dengan variabel penelitian.
 - b. Menyusun hasil data menjadi laporan penelitian.



Gambar 3.1 Tahapan penelitian

J. Etika Penelitian

Masalah etika penelitian yang berhubungan langsung dengan manusia merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian. Maka segi etika penelitian harus diperhatikan. Menurut Hidayat (2007) masalah etika yang harus diperhatikan adalah:

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan yang diberikan sebelum penelitian dilakukan. Tujuannya adalah agar subyek mengerti maksud dan tujuan penelitian serta mengetahui dampaknya. Informasi yang harus ada dalam lembar persetujuan antara lain: partisipasi pasien, tujuan dilakukannya tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi dan lain-lain

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak

memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan lainnya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data yang akan dilaporkan pada hasil riset. Kerahasiaan data dilakukan dengan tidak memublikasikan nama responden dan hanya menyajikan hasil serta jawaban responden.