

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analitik kuantitatif dengan pendekatan *quasi-experimental pre- and post-test design*, untuk memperoleh informasi yang mendekati hasil yang diperoleh dengan *true-experimental*, dalam keadaan yang tidak memungkinkan untuk mengontrol dan/atau memanipulasi semua variabel yang relevan. Penelitian ini telah dilakukan di Klinik Mata Ayu Siwi Nganjuk pada bulan Oktober – November 2018.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien operasi katarak di Klinik Mata Ayu Siwi Nganjuk pada bulan Oktober – November 2018.

2. Sampel Penelitian

Objek yang diteliti dan dianggap dapat mewakili seluruh populasi disebut dengan sampel penelitian. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30 untuk masing-masing kelompok.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*, yaitu jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Teknik ini digunakan karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 60 orang.

Peneliti menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi agar karakteristik sampel tidak terlalu menyimpang dari tujuan penelitian. Kriteria inklusi penelitian ini meliputi: a) dewasa (usia ≥ 18 tahun), dan b) bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini antara lain: a) gangguan mental (tidak dapat berkomunikasi dengan baik), dan b) karyawan Klinik Mata Ayu Siwi Nganjuk.

C. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel terdiri dari 1 variabel bebas yakni penerapan *Patient Centered Care* (X) dan 2 variabel terikat yakni tingkat kecemasan pasien (Y1) dan kepuasan pasien (Y2).

D. Definisi Operasional

1. *Patient Centered Care*

Patient Centered Care (PCC) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah metode perawatan yang terbagi menjadi dua proses, yaitu *briefing* dan *visiting*. Proses *briefing* dilakukan dengan melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk menentukan terapi bagi setiap

pasien berdasarkan rekam medis pasien. Proses *visiting* dilakukan terhadap masing-masing pasien, dengan berinteraksi memberi masukan/edukasi terhadap pasien secara langsung sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien.

2. Kecemasan Pasien

Kecemasan pasien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *state anxiety* sebelum operasi katarak. Variabel kecemasan akan diukur menggunakan kuesioner *State Anxiety Inventory* (SAI), yaitu mengukur tingkat kecemasan pasien sekarang (saat sebelum operasi). Kuesioner tersebut terdiri dari 14 pertanyaan yang telah divalidasi, terbagi atas pertanyaan *favorable* (positif) dan *unfavorable* (negatif) masing-masing sebanyak 7 pertanyaan. Alternatif jawaban yang diberikan: sama sekali tidak merasakan, sedikit merasakan, cukup merasakan, dan sangat merasakan.

3. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan terkait kualitas layanan, yang dapat diukur menggunakan modifikasi skala SERVQUAL (Marjan D Nijkamp et al. 2000). Variabel kepuasan pasien akan diukur dengan 20 pertanyaan menggunakan metode modifikasi SERVQUAL, yang dibagi atas 5 dimensi yakni *tangibility*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *empathy*.

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 2 jenis instrumen penelitian yang terdiri dari kuesioner dan dokumentasi.

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam kuesioner, yaitu SAI dan modifikasi SERVQUAL. Kuesioner SAI digunakan untuk mengukur tingkat kecemasan pasien sekarang (saat ini). Kuesioner tersebut terdiri dari 14 pertanyaan yang telah divalidasi, terbagi atas pertanyaan *favorable* (positif) dan *unfavorable* (negatif) masing-masing sebanyak 7 pertanyaan. Alternatif jawaban yang diberikan: sama sekali tidak merasakan, sedikit merasakan, cukup merasakan, dan sangat merasakan. Jawaban pasien akan diklasifikasikan menggunakan skala linkert, 1-4 (*favorable*) dan 4-1 (*unfavorable*), lalu dijumlahkan. Jumlah skor penilaian akan dikategorikan dalam 3 interval tingkat kecemasan, yakni kecemasan tinggi (14-31), sedang (32-48) dan rendah (49-64).

Sedangkan kuesioner modifikasi SERVQUAL digunakan untuk menilai kepuasan pasien, yang terdiri dari 20 pertanyaan yang dibagi atas 5 dimensi yakni *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangibility*. Jawaban pasien akan diklasifikasikan dengan skala linkert (1-5), dengan alternatif jawaban sangat memuaskan (5), memuaskan (4), cukup memuaskan (3), tidak memuaskan (2) dan sangat tidak

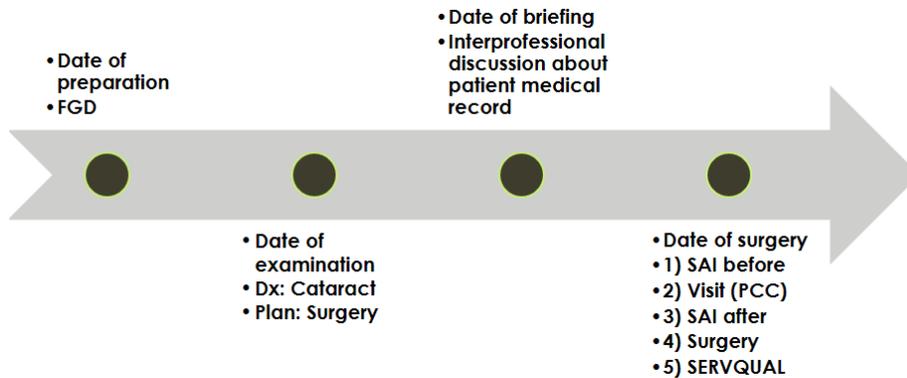
memuaskan (1). Skor hasil penilaian kemudian dijumlahkan. Skor hasil penilaian dibagi dalam 3 kategori, yakni kepuasan rendah (20-46), kepuasan sedang (47-73), dan kepuasan tinggi (74-100).

2. Dokumentasi

Bentuk instrumen berupa dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai riwayat pemeriksaan dan indikasi dilakukan operasi katarak.

F. Tahap Penelitian

Peneliti memulai penelitian dengan melakukan survei terhadap Klinik Mata Ayu Siwi yang akan digunakan sebagai tempat penelitian. Peneliti lalu mengajukan proposal penelitian yang akan dilakukan pada bulan Oktober hingga November 2018. Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan melakukan FGD dengan para tenaga profesional di klinik terkait pembentukan tim PCC dan mendiskusikan konsep penerapan PCC. Saat ada pasien yang didiagnosis katarak dan memenuhi kriteria sampel, peneliti akan memberikan kuesioner SAI. Kemudian peneliti meninjau langsung proses penerapan PCC, dan bila PCC telah dapat diterapkan dengan baik maka peneliti akan memberikan kuesioner SAI sekali lagi kepada kelompok intervensi. Kuesioner modifikasi SERVQUAL akan diberikan kepada responden setelah menjalani operasi katarak.



Gambar 3. 1 Alur penelitian

Model penerapan PCC dibagi menjadi dua proses, yaitu *briefing* dan *visiting*. Proses *briefing* dilakukan dengan melakukan FGD oleh tim PCC untuk menentukan terapi bagi setiap pasien berdasarkan rekam medis pasien. Peneliti membentuk Tim PCC dengan mengadopsi dari cetak biru konsep PCC berbasis tim pada praktik layanan primer yang dikenalkan oleh Schottenfeld et al. (2016). Tim PCC meliputi berbagai profesi klinis antara lain: dokter spesialis mata, perawat, dan ahli farmasi. Setiap profesi memberikan masukan sesuai kompetensi profesinya dalam rangka membantu dokter menentukan terapi terbaik, mengurangi risiko kejadian yang tidak diinginkan, serta mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan khusus setiap pasien. Kemudian tim PCC akan melakukan *visiting* terhadap masing-masing pasien, seluruh anggota tim PCC berinteraksi memberi masukan/edukasi terhadap pasien secara langsung sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien. Proses *visiting* pada pasien operasi katarak dilakukan sebelum pasien menjalani operasi, meliputi pengenalan,

edukasi, konsultasi, dan *informed consent*. Setiap proses didokumentasikan di dalam *log book* PCC.

Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi langsung oleh responden, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi yang diperoleh dari rekam medis dan data laporan yang dimiliki oleh klinik. Setelah data tersebut terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui aplikasi SPSS-IBM versi 21.

G. Validitas dan Realibilitas Penelitian

1. Validitas

Validitas adalah suatu indeks untuk menguji kuesioner yang kita susun mampu mengukur apa yang hendak kita ukur, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap item (pertanyaan) dengan total kuesioner tersebut hingga semua pertanyaan tersebut mempunyai korelasi yang bermakna. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba paling sedikit 20 orang.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan hingga tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2010). Uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Bila

nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar sama dengan konstanta (0.63), maka item pertanyaan dapat dikatakan reliabel.

H. Analisis Data

Data perbandingan hasil kuesioner SAI sebelum dan sesudah intervensi PCC dianalisis menggunakan uji beda *Paired T-Test*. Data perbandingan hasil kuesioner kelompok kontrol dan intervensi dianalisis menggunakan uji beda *Independent T-Test*.

I. Etika Penelitian

Penelitian ini melibatkan subjek penelitian manusia maka sebelum melakukan penelitian peneliti menjelaskan maksud, tujuan, manfaat, dan proses kegiatan penelitian kepada seluruh calon responden. Semua data responden akan dijaga kerahasiaannya. Dalam penelitian ini calon responden juga berhak memutuskan setuju atau menolak menjadi responden. Calon responden yang setuju untuk menjadi subjek penelitian diminta mengisi angket *informed consent*.