

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Model penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimen dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan tentang situasi atau peristiwa-peristiwa penting pada masa kini (Nursalam, 2013).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua subjek yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang di *ICU RS* PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berjumlah 30 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang dapat digunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling. Sedangkan sampling adalah teknik yang digunakan untuk menyeleksi sampel yang dapat mewakili populasi (Nursalam, 2013). Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah total *sampling/sampling* jenuh. Seluruh populasi dijadikan sebagai sampel jika jumlah populasi kecil (<100) (Riwidikdo, 2013).

Menurut Sugiyono (2011) sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi. Sampel penelitian ini diambil dari kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Keluarga pasien yang menemani pasien >24 jam
- b. Keluarga pasien yang bisa membaca dan menulis
- c. Keluarga pasien yang merupakan keluarga inti dan atau *extended family*

C. Lokasi dan Waktu Kejadian

1. Penelitian ini dilakukan di ruang *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
2. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-April 2019

D. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan keluarga pasien pada pelayananan keperawatan *ICU* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah pemaparan dari variabel yang dipilih oleh panneliti dan menjelaskan bagaimana cara pengukuran (Nursalam, 2013). Definisi operasional penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi operasional	Cara pengukuran	Rating scale	Skala
1.	Tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Perasaan yang diterima keluarga karena layanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan dengan indikator <i>reliability</i> , <i>asurance</i> , <i>tangibles</i> , <i>empathy</i> , <i>responsivness</i>	Menggunakan kuisisioner dengan 23 pertanyaan dengan empat pilihan yaitu 1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: puas, 4:sangat puas	Skor ≤ 23 : skor sangat tidak puas Skor 24-46: tidak puas Skor 47-69: puas Skor 70-92: sangat puas	Ordinal
2.	Tingkat kepuasan keluarga berdasarkan indikator <i>reliability</i>	Perasaan yang diterima keluarga pasien bersarkan kehandalan perawat	Menggunakan kuesioner dengan 5 pertanyaan dengan empat pilihan yaitu 1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: puas, 4:sangat puas	Skor >15 : sangat puas Skor 11-15: puas Skor 5-10: tidak puas	

No	Variabel	Definisi operasional	Cara pengukuran	Rating scale	Skala
				.	
				Skor 1-5:	
				sangat tidak puas	
3.	Tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan berdasarkan indikator <i>assurance</i>	Perasaan yang diterima keluarga karena layanan keperawatan sesuai dengan harapan berdasarkan dimensi <i>assurance</i>	Menggunakan kuesioner dengan pertanyaan dengan pilihan yaitu 1 sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 puas, 4 sangat puas	Skor >12 4 sangat puas 4 Skor 9-12 puas sangat tidak puas, skor 1-4	sangat tidak puas
4.	Tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan berdasarkan indikator <i>tangible</i>	Perasaan yang diterima keluarga karena layanan keperawatan sesuai dengan harapan berdasarkan dimensi <i>tangible</i>	Menggunakan kuesioner dengan pertanyaan dengan pilihan yaitu 1 sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 puas, 4 sangat puas	Skor >12 4 sangat puas 4 Skor 9-12 puas Skor 5-8 tidak puas, skor 1-4	sangat tidak puas

No	Variabel	Definisi	Cara	Rating	Skala
		operasional	pengukuran	scale	
5.	Tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan berdasarkan indikator <i>tangible</i>	Perasaan yang diterima keluarga karena layanan keperawatan sesuai dengan harapan berdasarkan dimensi <i>tangible</i>	Menggunakan kuesioner dengan 5 pertanyaan dengan empat pilihan yaitu 1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: puas, 4: sangat puas	Skor >15: sangat puas Skor 11-15: puas Skor 5-10: tidak puas, skor 1-5 sangat tidak puas	
6.	Tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan berdasarkan indikator <i>tangible</i>	Perasaan yang diterima keluarga karena layanan keperawatan sesuai dengan harapan berdasarkan dimensi <i>tangible</i>	Menggunakan kuesioner dengan 5 pertanyaan dengan empat pilihan yaitu 1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: puas, 4: sangat puas	Skor >15: sangat puas Skor 11-15: puas Skor 5-10: tidak puas, skor 1-5 sangat tidak puas	

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dalam penelitian peneliti menggunakan 2 jenis kuesioner yaitu kuesioner data demografi dan kuesioner kepuasan.

1. Kuesioner Demografi

Bentuk pertanyaan dalam kuisisioner ini adalah *close ended question* yang terdiri dari 4 pertanyaan. Isi dari kuisisioner ini meliputi inisial, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

2. Kuesioner Kepuasan

Instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan keluarga terhadap layanan keperawatan *ICU* adalah instrumen kepuasan pasien yang terdiri dari lima karakteristik (RATER) dari Nursalam lalu dimodifikasi oleh peneliti (Nursalam, 2015). Peneliti telah melakukan uji validitas dan reliabilitas di PKU Muhammadiyah Gamping dimana didapatkan hasil bahwa 1 kuesioner dianggap tidak valid dengan nilai 0,41 dan nilai reliabilibitas 0,954.

G. Jalannya Penelitian

1. Persiapan

- a. Peneliti membuat proposal.
- b. Melakukan studi pendahuluan dengan bertanya kepada salah satu mahasiswa ners yang sedang bertugas di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tentang jumlah bed dan rata-rata

jumlah pasien yang berada di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

- c. Membuat dan memodifikasi instrumen yang ada karena instrumen sebelumnya kurang sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan.
- d. Mengajukan uji etik untuk mendapatkan izin penelitian di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- e. Uji validitas dan Reabilitas dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

2. Pelaksanaan

- a. Mengajukan permohonan ijin pada bagian diklat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Setelah surat izin dari diklat keluar, peneliti menyerahkan surat tersebut kepada kepala ICU dan kepala ICU memberikan izin untuk pengambilan data.
- c. Memberikan penjelasan kepada responden mengenai tujuan penelitian.
- d. Meminta persetujuan responden dengan mengisi *inform consent*.
- e. Responden mengisi kuisioner secara langsung dan responden dapat bertanya kepada peneliti jika kurang paham terhadap isi kuesioner.

- f. Responden mengumpulkan kuisioner yang telah diisi kepada peneliti.
- g. Setelah pengisian, peneliti mengecek kembali kelengkapan jawaban dari responden.

3. Tahap analisis

a. *Editing*

Peneliti melakukan pengecekan terhadap kuisioner apakah jawaban sudah lengkap, jelas relevan dalam penelitian.

b. *Coding*

Memberikan kode pada setiap data yang diperoleh pada komputer yang akan mempermudah dalam pembacaan hasil. Peneliti memberikan nama setiap responden sebagai R1-R30. Pertanyaan diberikan nama P1-P23, untuk kelompok umur di bagi menjadi 2 yaitu usia 24-40 untuk angka 1 dan 41-56 untuk angka 2. Pendidikan terakhir 1 untuk tidak sekolah, 2 untuk SD, 3 untuk SLTP, 4 untuk SLTA, 5 untuk diploma dan 6 untuk sarjana. Pekerjaan 1 untuk tidak bekerja, 2 untuk petani, 3 untuk PNS, 4 untuk wiraswasta dan 5 untuk IRT.

c. *Entry data*

Memasukan data secara lengkap kemudian dianalisa sesuai dengan tujuan penelitian. Semua data dikelompokan sesuai dengan jenis data dan tidak ada data yang hilang.

d. *Cleaning*

Mengecek kebenaran dari data yang sudah dimasukkan agar terhindar dari kesalahan dan memastikan tidak ada data yang hilang.

b. Tahap akhir

Peneliti menyusun laporan yang terdiri dari hasil, pembahasan hasil perumusan kesimpulan.

H. Uji validitas dan reliabilitas

1. Uji validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner RATER yang sudah dimodifikasi oleh peneliti kemudian dilakukan uji validitas menggunakan *pearson product moment*. Instrumen yang diujikan berupa instrumen gambaran tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan diberikan kepada 20 responden yaitu keluarga pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi dari penelitian. Uji validitas dari kuesioner dilakukan di ICU RS PKU Muhammadiyah Gamping. Kuisisioner dianggap valid jika r hitung (r pearson) $\geq r$ tabel dan apabila r hitung $< r$ tabel maka kuisisioner tidak valid (Riyanto, 2011). R tabel pada penelitian ini adalah 0,44 dimana rentang hasil uji validitas pada penelitian ini adalah 0,52-1,00. Hasil yang didapatkan setelah dilakukan uji validitas adalah satu kuisisioner

dianggap tidak valid yaitu pertanyaan nomer 7 dengan nilai r hitung adalah 0,41 sehingga peneliti menghapus pertanyaan tersebut .

2. Uji reliabilitas

Pada penelitian ini uji reliabilitas yang digunakan pada kuesioner gambaran tingkat kepuasan keluarga terhadap layanan keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah teknik *cronbach's alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* \geq konstanta 0,6 (Riyanto, 2011). Hasil dari uji reliabilitas adalah 0,954 sehingga dinyatakan reliabel.

I. Analisa data

Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa univariat yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik dari setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini distribusi frekuensi data meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir. Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari analisis data akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

J. Etika penelitian

1. Lembar persetujuan (*inform consent*).

Sebelum dilakukannya penelitian, peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, dan kerugian apabila mengikuti penelitian. Apabila responden setuju maka peneliti membagikan *inform consent* yang

merupakan lembar persetujuan sebagai responden disertai judul, maksud dan tujuan penelitian sebagai tanda bahwa responden setuju dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Dari penelitian yang dilakukan banyak responden yang menolak dan langkah peneliti adalah mencari responden lain yang bersedia.

2. Kerahasiaan (*confidentially*)

Segala informasi seperti data demografi dan pendapat responden yang didapatkan dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiannya dan tidak akan disebarluaskan tanpa persetujuan responden termasuk identitas dari responden. Peneliti akan menyimpan hasil kuesioner dengan baik dan akan membakar kuesioner setelah 1 tahun.

3. Keadilan (*Justice*)

Peneliti memperlakukan semua responden sama, tidak membedakan satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini peneliti akan mendampingi semua responden ketika pengisian kuisisioner, memberikan penjelasan kepada semua responden sebelum pengisian kuisisioner. Peneliti juga memberikan semua responden souvenir dengan jumlah yang sama.