

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang menekankan pada data yang dihitung secara statistik untuk kemudian diambil suatu kesimpulan. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis dan bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008:8).

Berdasarkan tingkat analisisnya, tipe penelitian yang digunakan adalah Komperatif yaitu suatu penelitian yang bersifat membandingkan, disini variabelnya sama dengan penelitian variasi mandiri, tetapi untuk sampel yang lebih dari satu, atau dalam waktu yang berbeda ( Sugiyono , 2004:11).

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah dua kelompok, kelompok satu adalah kelompok pasien ruang rawat inap VIP dan kelompok dua adalah kelompok pasien rawat inap Sal.

#### **B. Identifikasi Variabel**

Variabel adalah gejala yang bervariasi yang menjadi objek penelitian atau juga sebagai sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh

informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Arikunto, 198:118). Identifikasi variabel merupakan langkah penempatan variabel variabel utama dalam penelitian dan penentuan fungsi masing masing (Azwar,2005:61).

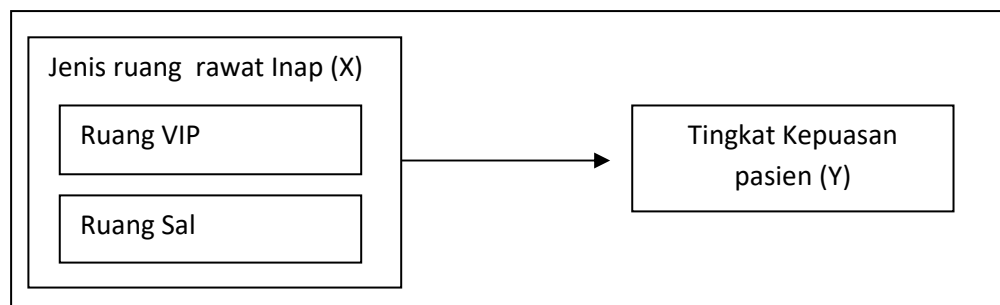
Penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat dan satu variabel bebas, yaitu :

#### 1. Variabel Terikat (Y)

Variabel Terikat (Variabel Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat adanya variabel independen biasanya disimbolkan dengan Y. Variabel ini sering disebut sebagai output, variabel efek, akibat (Suprianto,2007:16). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien.

#### 2. Variabel Bebas (X)

Variabel Bebas (Variabel Independen) adalah variabel yang menjadi sebab hubungan atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat) biasanya disimbolkan dengan X, jadi variabel Bebas adalah variabel yang merupakan penyebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel ini juga disebut sebagai variabel stimulus, antaseden, prediktor (Suprianto,2007:16). Variabel bebas dalam penelitian ini ini adalah Jenis Ruang Rawat Inap.



**Gambar 3.1 Variabel Penelitian**

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik karakteristik variabel tersebut yang diamati (Azwar,2005:74). Pada penelitian ini definisi definisi operasional yang diukur dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapkan pasien.

Indikator kepuasan pasien adalah :

##### 1) Senang terhadap sikap pendekatan/kinerja staf

Adalah sikap perawat yang dirasakan pasien pada saat merespon pasien, berupa kecepatan dan keramahan ketika pertama kali datang di rumah sakit.

##### 2) Puas terhadap kualitas perawatan rumah sakit

Adalah segala sesuatu yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien dan seberapa baik menurut persepsi pasien pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien selama berada di rumah sakit.

##### 3) Puas terhadap prosedur administrasi

Adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, prosedur administrasi, proses administrasi mulai dari pertama masuk rumah sakit, dan selama perawatan berlangsung sampai dengan pasien keluar dari rumah sakit.

- 4) Puas akan fasilitas – fasilitas yang disediakan rumah sakit
  - a. Ruang inap : berupa kualitas ruang perawatan itu sendiri dari sisi bangunan fisik
  - b. Kualitas makanan : rasa dan ragam makanan yang disajikan kepada pasien
  - c. Kelengkapan interior: kualitas mebel dan kelengkapan yang ada dalam ruang perawatan
  - d. Kelengkapan eksterior : kualitas barang yang ada di luar ruang perawatan.
  - e. Keamanan : rasa aman yang dirasakan pasien atas diri, barang bawaan, dan kendaraan di tempat parkir.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan angket dengan Skala Likert, dengan interpretasi semakin tinggi skor yang diperoleh menunjukkan semakin tinggi Tingkat Kepuasan yang dimiliki oleh pasien, dan semakin rendah skor yang diperoleh menunjukkan semakin rendah Tingkat Kepuasan yang dimiliki oleh pasien RSIA Nyai Ageng Pinatih.

## 2. Jenis Ruang Rawat inap

Jenis ruang rawat inap adalah jenis pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi, medik dan pelayanan medik lainnya (Rijadi,1997 :82). RSIA Nyai Ageng Pinatih terdiri atas beberapa ruang perawatan. Pelayanan jasa kesehatan untuk semua ruang adalah sama dalam hal perawatan kesehatan, standar diagnosis, dan standar pelayanan minimal. . Jenis ruang perawatan pada penelitian ini yaitu :

## 2.1. Ruang VIP

Merupakan ruang perawatan dengan pelayanan sebagai berikut :

- a. Tempat tidur pasien dengan sistem hidrolik sehingga pasien yang membutuhkan posisi tertentu bisa menyesuaikan dengan tempat tidurnya.
- b. Tempat tidur keluarga pasien dengan bahan lateks dan bisa diatur sebagai kursi atau tempat tidur.
- c. Kamar mandi dengan *dry toilet*, kloset duduk, *shower*, *wastafel*, kaca, serta pengharum ruangan otomatis.
- d. TV berwarna 14 inchi.
- e. AC di tiap ruangan.
- f. Almari pakaian.
- g. Box bayi .
- h. Telepon yang langsung tersambung ke Perawat ruangan, Lobby, Unit Gizi, *Laundry*, *Cleaning Service*, dan Satpam.
- i. Pelayanan *billing* dari dalam kamar, dimana transaksi pembayaran tagihan diantar dan dijemput oleh petugas administrasi.
- j. Pelayanan makanan dengan cara penyajian dan jenis menu yang baik dan peralatan makan berkualitas.
- k. Pelayanan ambulance.
- l. Layanan *Home care* (kunjungan rumah setelah pasien pulang)

Jenis data dalam Variabel ini adalah nominal dan di beri kode 1

## 2.2. Ruang Sal

- a. Dalam satu kamar ditempati 3 sampai 10 pasien (tempat tidur) , dengan ukuran ruang 3 X 5 Meter untuk ruang sal dengan 3 tempat tidur, dan ukuran 5 X 10 meter untuk 10 tempat tidur.
- b. Tempat tidur pasien dengan sistem mekanik sehingga pasien yang membutuhkan posisi tertentu masih bisa menyesuaikan dengan tempat tidurnya.
- c. Kamar mandi umum yang berada di luar kamar, dengan bak mandi, dan toilet jongkok.
- d. AC di tiap ruangan
- e. Almari pakaian untuk masing masing tempat tidur
- f. Bel pemanggil perawat
- g. Sistem menu yang standar yang sesuai standar ahli gizi
- h. Pelayanan *ambulance*
- i. Layanan *Home care* (kunjungan rumah setelah pasien pulang.

Jenis data dalam Variabel ini adalah nominal dan di beri kode 2

## D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan himpunan unsur atau elemen yang sama (set) yang ingin kita pelajari ciri cirinya. Informasi dari sifat atau ciri ciri populasi akan dipakai sebagai sumber data (Suprianto,2007:79). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat

inap di ruang VIP dan ruang Sal pada periode pertengahan bulan Juni sampai dengan pertengahan bulan Juli 2011. Adapun kriteria populasi yang akan diteliti adalah :

1. Dirawat pada ruang rawat inap VIP dan Sal di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik
2. Sudah dirawat 1 hari atau lebih
3. Pasien usia diatas 15 tahun dan sudah menikah
4. Sadar penuh dan mampu berkomunikasi baik lisan maupun tulisan
5. Bukan karyawan RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik

Sampel adalah sebagian dari populasi, yakni bagian dari jumlah karakteristik yang di miliki oleh populasi (Sugiyono,2006:81). Teknik *sampling* adalah cara atau teknik yang digunakan untuk mengambil sampel (Sugiono,2003:92).

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Jenuh* atau *Sensus* yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini dipilih dalam penelitian ini karena jumlah sampel yang akan diteliti kurang dari 100 orang, yaitu pasien pada periode bulan Juni sampai dengan Juli 2011 . Dan untuk membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2009:85).

## **E.Teknik Pengumpulan Data**

### **E.1. Alat Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Sugiyono (2006:142) menjelaskan, angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di

jawab. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner berstruktur atau disebut juga kuesioner tertutup, adalah berisi pertanyaan-pertanyaan yang disertai sejumlah pilihan jawaban dari pernyataan yang sudah disediakan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2006:93). Variabel yang akan diukur dalam skala likert dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Setiap alat ukur memiliki kelebihan dan kekurangan, begitu pula Skala Liket. Nazir (2005: 339-340) menyebutkan kelebihan dan kekurangan Skala Liket sebagai berikut :

#### 1. Kelebihan

- a. Dalam menyusun skala, item-item yang disajikan tidak secara jelas menunjukkan hubungannya dengan sikap yang sedang diteliti.
- b. Relatif lebih mudah pembuatannya dibandingkan dengan skala yang lain.
- c. Mempunyai reliabilitas yang relatif lebih tinggi, dan dapat diperlihatkan item yang dinyatakan dalam beberapa respon alternatif.
- d. Dapat memberikan keterangan yang lebih nyata dan jelas tentang pendapat atau sikap responden tentang isu yang dipertanyakan.



## 2. Kelemahan

- a. Pada skala likert menggunakan ukuran, sehingga hanya dapat mengurutkan individu dalam skala, tetapi tidak dapat membandingkan berapa kali seorang individu lebih baik daripada individu yang lain.
- b. Kadangkala total skor yang diberikan individu tidak memberikan arti yang jelas, karena banyak pola respon terhadap beberapa item akan memberikan skor yang sama.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian adalah Skala Likert dengan menggunakan alternatif lima pilihan jawaban dengan alasan memberikan peluang bagi responden untuk menjawab dengan pilihan tengah atau netral bila responden merasa tidak dapat menentukan pendapat, sehingga tidak terkesan memaksa responden untuk memilih jawaban “Ya” atau “Tidak”(Azwar, 2007:35, 47).

Adapun alternatif Skala Likert yang digunakan untuk kedua variabel dalam penelitian ini adalah : Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan jenis ruang.

**Tabel 3.1. Alternatif skala likert untuk mengukur tingkat Kepuasan Pasien**

No	Alternatif	Nilai	Alternatif	Nilai
	Favorebel		Unfavorebel	
1.	Sangat Puas	5	Sangat Tidak Puas	5
2.	Puas	4	Tidak Puas	4
3.	Cukup Puas	3	Cukup Puas	3
4.	Tidak Puas	2	Puas	2
5.	Sangat Tidak Puas	1	Sangat Puas	1

**Tabel 3.2. *Blueprint* yang menunjukkan tingkat Kepuasan Pasien pada ruang VIP dan ruang Sal sebelum uji coba**

No	Indikator	Kategori pernyataan		total
		Favorable	Unfavorable	
<b>1.</b>	<b>Sikap/kinerja paramedic</b>			
a.	Kecepatan	<b>10, 39</b>	<b>43, 31</b>	<b>4</b>
b.	Keramahan perawat	<b>49, 13, 38</b>	<b>11,48, 17</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>Kualitas perawatan</b>			
a.	Proses kelangsungan perawatan	<b>18, 42</b>	<b>12, 31</b>	<b>4</b>
b.	Proses kesembuhan pasien	<b>63, 66, 26</b>	<b>50, 41, 62</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Prosedur administrasi</b>			
a.	Pelayanan administrasi	<b>1, 27</b>	<b>51, 25</b>	<b>4</b>
b.	Prosedur administrasi	<b>32, 14</b>	<b>2, 52</b>	<b>4</b>
c.	Proses administrasi	<b>61, 3</b>	<b>33, 19</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Fasilitas</b>			
a.	Ruang inap	<b>53, 15, 34</b>	<b>4, 55, 45</b>	<b>6</b>
b.	Kualitas makanan	<b>5, 44, 24, 16</b>	<b>60, 35, 20, 54</b>	<b>8</b>
c.	Kelengkapan interior	<b>37, 21, 46</b>	<b>56, 6, 59</b>	<b>6</b>
d.	Kelengkapan eksterior	<b>8, 36, 64, 7</b>	<b>29, 57, 23, 65</b>	<b>8</b>
e.	Keamanan	<b>28, 47, 9</b>	<b>40, 58, 22</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL ITEM</b>				<b>66</b>

## **F. Validitas dan Reliabilitas**

### **F.1. Validitas**

Validitas adalah aspek kecermatan pengukuran atau sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsinya. Suatu alat ukur yang valid, tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat akan tetapi juga harus memberikan

gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Cermat berarti bahwa pengukuran itu mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil kecilnya diantara subyek yang satu dengan yang lain (Azwar,2008:6).

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Azwar (2008:52) menjelaskan, validitas isi merupakan validitas yang diestimasi melalui pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional atau melalui *professional judgement*. Pertanyaan yang dicari jawabannya dalam validasi ini adalah sejauh mana item-item tes mewakili komponen dalam keseluruhan kawasan isi obyek yang hendak diukur (*aspek representasi*), atau sejauh mana isi tes mencerminkan ciri atribut dalam hal ini perilaku yang hendak diukur (*aspek relevansi*). Jenis validitas isi yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas logic (*Sampling Validity*) yang menunjuk pada tingkat kesesuaian isi tes dengan wakil dari ciri ciri atribut yang hendak diukur sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam kawasan ukurnya (Azwar, 2008: 53).

## **F.2. Reliabilitas**

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Reabilitas alat ukur berkaitan dengan masalah eror dalam pengambilan sampel (*sampling error*) yang mengacu pada inkonsistensi hasil ukur apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok individu yang berbeda, Pengukuran yang tidak reliabel akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya karena perbedaan skor

yang terjadi diantara individu lebih ditentukan oleh faktor *error* (kesalahan) daripada faktor perbedaan yang sesungguhnya (Azwar,2008:5).

Jenis reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabilitas *Alpha Chronbach* yang merupakan bagian dari statistik, biasanya digunakan sebagai penduga dari reliabilitas konsistensi internal dari suatu tes untuk sampel.

Reliabilitas *Alpha* adalah data yang diperhitungkan melalui satu bentuk skala yang dikenakan hanya satu kali pada sekelompok responden (*single-triel administration*). Dengan menyajikan skala hanya satu kali, maka problem yang mungkin timbul pada pendekatan reliabilitas tes ulang dapat dihindari (Azwar. 2008:53).

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta kekritisian dari peneliti. Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiono, 2006:147). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *independen t test* .

Alasan digunakannya *uji t independen*, karena penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis membandingkan dua kelompok yang berbeda, dengan menggunakan jenis data interval. Penggunaan teknik ini berdasarkan pada asumsi :

1. Data yang akan dianalisis harus berdistribusi normal

2. Dalam penggunaan salah satu tes, mengharuskan kehomogenan data dari dua kelompok atau lebih yang diuji.

Seluruh proses analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 17.0 *for windows*.