

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan pendekatan desain *deskriptif korelatif*. Variabel yang diteliti adalah perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pengambilan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala likert.



Keterangan :

PC : Perilaku *Caring*

KP : Kepuasan Pasien

3.2 Partisipan

Partisipan yang terlibat dalam penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Subang. Penelitian ini juga didukung oleh beberapa pihak, termasuk humas Rumah Sakit Umum Daerah Subang, kepala ruangan Instalasi Gawat Darurat, dan rekan peneliti.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah Subang. Kriteria untuk pasien yang termasuk dalam populasi adalah mengalami kondisi *Non Urgent* atau masuk dalam kategori skala prioritas III yang menandakan bahwa pasien tidak mengalami kondisi gawat atau darurat dengan keluhan ringan hingga sedang. Peneliti memilih untuk menjadikan sampel pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat dengan kondisi *Non-urgent*, mengacu pada metode *Simple Triage and Treatment* (START). Menurut metode ini, pasien dengan klasifikasi *Triage Non-Urgent* prioritas III, yang ditandai dengan label berwarna hijau, merupakan pasien dengan kondisi kegawatdaruratan semu (*false emergency*). Meskipun mereka membutuhkan pemeriksaan dan perawatan, penanganan mereka dapat ditunda. (Curtis et al. 2023).

3.3.2 Sampel

Dalam menghadapi fluktuasi jumlah populasi yang tidak bisa diprediksi dengan pasti di Ruang Instalasi Gawat Darurat, serta dinamisnya jumlah kunjungan pasien, peneliti memilih untuk menggunakan rumus sample Lemeshow. Metode ini membantu dalam memprediksi jumlah sampel yang diperlukan agar mencapai keterwakilan yang memadai. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diperlukan adalah 96 responden. Perhitungan menggunakan rumus Lemeshow memastikan bahwa sampel yang diambil memberikan representasi yang akurat terhadap populasi yang lebih besar. Berikut perhitungan dari rumus Lemeshow yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \frac{a}{2} \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Total sampel

a = Peluang

$Z \frac{a}{2}$ = Tingkat kepercayaan

P = Proporsi yang diteliti

d = Standar eror

Dalam penelitian ini, jumlah populasi pasien tidak diketahui secara pasti, sehingga diasumsikan bahwa jumlah responden sebanyak 50% ($P= 0.5$) dari jumlah populasi. Peneliti bertujuan untuk mencapai tingkat eror sebesar 10% ($d= 0.1$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan nilai peluang sebesar 5%.

Tabel 3.1 Standar Rumus Lemeshow

No.	a	Z_a	$Z a/2$
1.	0,10	1,28	1,64
2.	0,05	1,64	1,96
3.	0,25	1,96	2,24
4.	0,01	2,33	2,28

Penjelasan mengenai perhitungan Rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel dijabarkan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$= \frac{0,9604}{0,01}$$

$n = 96$ responden

Oleh karena itu, jumlah total sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden di Ruang Instalasi Gawat Darurat rumah Sakit Umum Daerah Subang. Teknik sampling yang diterapkan untuk mencapai jumlah sampel yang telah ditetapkan adalah teknik *Consecutive Sampling*. Dalam teknik ini, sampel diambil secara berurutan berdasarkan kriteria penelitian hingga jumlah sampel yang diinginkan terpenuhi. Penelitian ini mengadopsi kriteria sampel untuk mempermudah pengumpulan data. Kriteria sampel terbagi menjadi dua, yaitu kriteria inklusi dan eksklusi:

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang datang ke ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Subang.
- b. Pasien dengan kondisi sadar
- c. Pasien yang tergolong ke dalam triage *Non-Urgent* pada skala prioritas III (label kuning), yang menandakan bahwa pasien memerlukan pemeriksaan dan perawatan tetapi penanganannya masih bisa ditunda
- d. Pasien dengan umur dewasa 18 – 40, karena berdasarkan teori Jean Piaget bahwa pada dewasa, individu memiliki kemampuan intelektual atau kognitif yang tinggi dalam menanggapi informasi, berpikir secara logis dan kritis, serta membuat keputusan berdasarkan pemikiran rasional. (Wattad 2023).
- e. Pasien yang memiliki kemampuan dalam membaca, menulis dan berkomunikasi secara verbal
- f. Pasien yang bersedia menjadi responden dan mengisi lembar kuesioner

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang datang ke ruang Instalasi Gawat Darurat dengan tidak sadar, tergolong pada *Triage Emergency, Urgent and death*
- b. Pasien yang datang ke ruang Instalasi Gawat Darurat dengan Triage *Non-Urgent*, tetapi tidak bersedia menjadi responden
- c. Melibatkan keluarga pasien untuk mengisi kuesioner

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.4.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel utama yaitu independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Subang.

3.4.2 Definisi Operasional

Tabel 3.2 Definisi Operasional Perilaku *Caring* perawat dan Kepuasan Pasien

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Suatu tindakan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan perhatian penuh memberikan keperawatan kepada pasien berdasarkan indikator <i>caring</i> .	Suatu perilaku perawat dalam bersikap, peduli, menghormati, menghargai orang lain dengan cara perawat memelihara hubungan yang baik dengan pasien agar bertanggung jawab terhadap dirinya dan terhadap pasien.	Mengisi kuesioner dengan skala likert	Instrumen penelitian <i>caring</i> dibuat dan disusun oleh penulis berdasarkan struktur model <i>caring</i> Swanson (1993). Berikut pilihan jawaban kuesioner yaitu: 1.SL (selalu) 2.KD (kadang-kadang) 3.HTP (Hampir Tidak Pernah) 4. TP (tidak pernah)	1. <i>Caring</i> : $X \geq 91$ 2. Cukup <i>Caring</i> : $84 \leq X < 91$ 3. Tidak <i>Caring</i> : $X < 84$	Ordinal
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien selama mendapatkan pelayanan. Berdasarkan 5 (lima) indikator kepuasan yaitu, kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>)	Suatu perasaan yang menunjukkan terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan	Mengisi kuesioner dengan skala likert	Instrumen <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1994). Berikut pilihan jawaban kuesioner yaitu: 1. STP (Sangat Tidak Puas) 2.TP (Tidak Puas) 3.P (Puas)	1. Puas: ≥ 83 (mean) 2. Tidak < 83 (mean)	Nominal

sikap peduli (<i>emphaty</i>), dan bukti fisik (<i>tangibility</i>)	4. SP (Sangat Puas)
---	------------------------

3.5 Instrumen Penelitian

3.5.1 Perilaku *Caring*

Penelitian pada variabel perilaku *caring* ini menggunakan instrumen yang dibuat dan susun langsung oleh peneliti berdasarkan struktur model *caring* Swanson 1993. Instrumen perilaku *caring* perawat ini terdiri dari data demografi, petunjuk pengisian dan kuesioner tentang *caring* yang berjumlah 23 item pernyataan yang berfungsi untuk mengukur *caring* perawat dalam pelayanan keperawatan di ruang instalasi gawat darurat rumah sakit pada aspek perilaku.

Metode pengambilan data pada variabel perilaku *caring* ini menggunakan alat ukur kuesioner dengan skala *likert*. Pada kuesioner ini terdiri dari 4 (empat) pilihan komponen jawabannya adalah 4: SL (Selalu), 3: KD (Kadang-kadang), 2: HTP (Hampir Tidak Pernah), 1: TP (Tidak Pernah).

Tabel 3.3 Kisi-kisi Indikator Tentang Perilaku *Caring*

No	Konstruk	Indikator	Jumlah Item
1.		<i>Maintening Belief</i>	1, 2, 3, 4
2.	Perilaku <i>Caring</i>	<i>Knowing</i>	5, 6, 7, 8, 9
3.		<i>Being With</i>	10, 11, 12, 13
4.		<i>Doing For</i>	14, 15, 16, 17, 18
5.		<i>Enabling</i>	19, 20, 21, 22, 23
Total Item Pernyataan			23

3.5.2 Kepuasan Pasien

Penelitian pada variabel kepuasan pasien ini menggunakan Instrumen *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berrry (1994). Instrumen ini terdiri dari 25 pernyataan dengan mengacu pada indikator yaitu: *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Peneliti memutuskan menggunakan instrumen penelitian ini dengan memodifikasi makna dari pernyataan instrumen tersebut. Metode pengambilan data pada variabel kepuasan pasien ini menggunakan alat ukur lembar kuesioner dengan skala likert yang terdiri dari 4 (empat) pilihan dengan komponen jawabannya adalah 1: STP (Sangat Tidak Puas), 2: TP (Tidak Puas), 3: P (Puas), 4: SP (Sangat Puas).

Tabel 3.4 Tabel Kisi-kisi Indikator Tentang Kepuasan Pasien

No	Pernyataan Pasien	Indikator	Item
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Ketelitian perawat dalam memberikan pelayanan 2. Perawat mampu memenuhi kebutuhan pasien tanpa kesalahan Kemudahan mendapatkan informasi medis	1, 2, 3, 4, 5
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	1. Kesigapan perawat dalam memberikan pelayanan 2. Sikap positif perawat dalam memberikan pelayanan	6, 7, 8, 9, 10
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kompetensi 2. Kredibilitas 3. Keamanan	11, 12, 13, 14, 15,
4.	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Kemudahan prosedur di Ruang IGD 2. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan perawat 3. Keramahan perawat 4. Perhatian perawat kepada pasien Kemudahan menyalurkan aspirasi	16, 17, 18, 19, 20
5.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Kondisi di Ruang IGD 2. Kebersihan di Ruang IGD 3. Fasilitas di Ruang IGD 4. Sarana komunikasi 5. Penampilan perawat	21, 22, 23, 24, 25
Total Item Pernyataan			25

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Perilaku *Caring* Perawat

Peneliti telah melakukan uji validitas pada instrumen yang dibuat dan disusun langsung oleh penulis berdasarkan model struktur *caring* Swanson 1993 yang berjumlah 23 pernyataan. Secara perhitungan statistik menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan metode uji validitas *Product Moment Pearson Correlation* menunjukkan bahwa r tabel (0.361) > r hitung, berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dapat dikatakan valid. Berdasarkan hasil output uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0.954 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dikatakan reliabel.

3.6.2 Kepuasan Pasien

Peneliti telah melakukan uji validitas ulang pada instrumen *Service Quality* (SERVQUAL) yang berjumlah 25 pernyataan. Peneliti memutuskan untuk memodifikasi pernyataan yang terdapat pada instrumen, karena ingin mendapatkan makna yang mudah dipahami oleh responden. Secara perhitungan statistik menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan metode uji validitas *Product Moment Pearson Correlation* menunjukkan bahwa r tabel (0,361) > r hitung, berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dapat dikatakan valid. Berdasarkan hasil output uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0.993 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dikatakan reliabel.

3.7 Prosedur Penelitian

Prosedur untuk mengumpulkan data pada penelitian ini dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden untuk mengetahui “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Subang”. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

1. Survei lokasi dan studi pendahuluan ke Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Subang

2. Mengajukan surat permohonan izin penelitian ke Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Indonesia
3. Menyerahkan surat perizinan ke pihak Rumah Sakit Umum Daerah Subang
4. Bertemu dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Subang seperti Direktur, Humas dan Kepala Ruangan Instalasi Gawat Darurat untuk menjelaskan tujuan dari penelitian.
5. Mendekati calon responden, menjelaskan tujuan penelitian, dan meminta persetujuan secara sukarela
6. Mendistribusikan kuesioner kepada responden dan memberi waktu untuk pengisian
7. Memfasilitasi responden dalam mengisi kuesioner
8. Mengumpulkan kuesioner dan melakukan koreksi
9. Peneliti melakukan pengolahan data dengan teknik *editing, skoring, coding, tabulating, transferring, entering, cleaning* dan uji korelasi
10. Menyajikan hasil penelitian kepada pihak rumah sakit untuk evaluasi prosedur pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Subang.
11. Peneliti menyusun laporan penelitian
12. Menyajikan hasil penelitian

3.8 Analisa Data

3.8.1 Teknik Pengolahan Data

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Peneliti melakukan peninjauan kembali data yang telah terkumpul dari alat ukur kuesioner skala likert. Tujuan peneliti *editing* yaitu untuk memastikan bahwa data telah terkumpul dan memeriksa kelengkapan, jelas, relevan dan konsisten dengan pertanyaan yang diberikan.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Pada tahap ini peneliti melakukan pemberian kode simbolik untuk mewakili kategori dan jawaban dalam data pada saat dilakukan pengolahan dan analisa data. Hasil jawaban dari setiap pertanyaan kuesioner diberi kode sesuai dengan petunjuk sebagai berikut

- a. Pada variabel perilaku *caring* perawat terdapat kode sebagai berikut:
- 1) SL (selalu) : 4
 - 2) KD (kadang-kadang) : 3
 - 3) HTP (Hampir Tidak Pernah) : 2
 - 4) TP (tidak pernah) : 1
- b. Pada variabel kepuasan pasien terdapat kode sebagai berikut:
- 1) STP (Sangat Tidak Puas) : 1
 - 2) TP (Tidak Puas) : 2
 - 3) P (Puas) : 3
 - 4) SP (Sangat Puas) : 4
- c. Variabel Kepuasan Pasien
- 1) Kode responden
 - a) Responden 1 : KP 1
 - b) Responden 2 : KP 2
 - c) Responden 3 : KP 3, dan seterusnya
 - 2) Kode Usia
 - a) Remaja Akhir = 17 – 25 tahun : 1
 - b) Dewasa Awal = 26 – 35 tahun : 2
 - c) Dewasa Akhir = 36 – 45 tahun : 3
 - d) Lansia Awal = 46 – 55 tahun : 4
 - e) Lansia Akhir = 56 – 65 tahun : 5
 - 3) Jenis Kelamin
 - a) Laki-laki : 1
 - b) Perempuan : 2
 - 4) Pekerjaan
 - a) Buruh : 1
 - b) Karyawan Swasta : 2
 - c) Wiraswasta : 3
 - d) Ibu Rumah Tangga : 4
 - e) Mahasiswa : 5
 - f) Guru : 6

d. Variabel Perilaku *Caring* Perawat

1) Kode Responden

- a) Responden 1 : PC 1
- b) Responden 2 : PC 2
- c) Responden 3 : PC 3, dan seterusnya

2) Jenis Kelamin

- a) Laki-laki : 1
- b) Perempuan : 2

3) Pendidikan

- a) D3 Keperawatan : 1
- b) D4/S1 Keperawatan : 2
- c) D3 Kebidanan : 3
- d) D4/S1 Kebidanan : 4
- e) Ners (S1 + Profesi) : 5

4) Lama Bekerja

- a) 1 – 5 tahun : 1
- b) 6 – 10 tahun : 2
- c) 11 – 15 tahun : 3
- d) 16 – 20 tahun : 4
- e) 21 – 25 tahun : 5

e. Hasil Ukur Kategorik Variabel *Caring* Perawat

- 1) *Caring* : $X > 91$
- 2) Cukup *Caring* : $86 < X < 91$
- 3) Tidak *Caring* : $X \leq 85$

f. Hasil Ukur Kategorik Variabel Kepuasan Pasien

- 1) Puas : ≥ 83 (Mean)
- 2) Tidak Puas : ≤ 83 (Mean)

3. Tabulasi (*Tabulating*)

Peneliti menyusun data sesuai *kode* ke dalam tabel *Microsoft Excel* untuk memudahkan pembacaan dan interpretasi.

4. *Transferring*

Peneliti memindahkan kode-kode yang telah ditabulasikan ke program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25 untuk melakukan analisa data.

3.8.2 Analisa Univariat

Analisa univariat pada penelitian ini mendeskripsikan karakteristik responden dari setiap variabel perilaku *caring* dan variabel kepuasan pasien. Pada analisa univariat ini yang menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari setiap variabel karakteristik yang dideskripsikan pada responden penelitian ini yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

3.8.3 Analisa Bivariat

Analisa bivariate yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji korelasi dengan standar nilai $P < 0.05$ yang artinya terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Tetapi apabila $P > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dalam penelitian ini menggunakan bantuan program software computer *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

3.9 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan prinsip-prinsip etis yang diterapkan dalam kegiatan penelitian sampai dengan publikasi hasil hasil penelitian. Secara umum peneliti melakukan penelitian dengan menekan masalah etik menurut Milton, dalam Dharma (2013) yang meliputi:

1. Menghormati Harkat dan Martabat Manusia

Peneliti harus menjelaskan dengan lengkap kepada responden tentang pelaksanaan penelitian dan memberi kesempatan untuk menentukan partisipasi dengan persetujuan yang jelas.

2. Menghormati Privasi dan Kerahasiaan

Peneliti harus menjaga kerahasiaan informasi tentang responden

3. Menghormati Keadilan

Peneliti sepenuhnya melakukan dengan jujur dan saling memberikan keuntungan serta beban secara merata sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan responden.

4. Memperhitungkan Manfaat dan Risiko

Peneliti mempertimbangkan manfaat terbesar bagi responden dan meminimalkan risiko yang mungkin timbul.

3.10 Tempat dan Waktu

Penelitian telah dilakukan selama 10 hari dari tanggal 5 – 10 Februari 2024. Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Subang.