

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Rancangan Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu desain penelitian cross sectional yaitu desain penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara kedua variabel untuk menguji Empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS MOEIS. Pasien akan diberikan kuesioner dan dibantu untuk menjawab pertanyaan kuesioner.

#### **2.2 Populasi dan Sampel**

##### **2.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah sekumpulan individu. Sekumpulan orang yang karakteristiknya dapat diukur dan diamati atau diberi nama studi populasi Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Abdoel Moeis Kota Samarinda.

##### **2.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian terpilih dari total populasi yang dijadikan responden dalam survei. Jika jumlah sampel tidak diketahui, maka hasil penelitian tidak dapat mengetahui berapa jumlah populasi. Dalam menentukan sampel ini, peneliti menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Adapun Rumus Lemeshow sebagai berikut:

Untuk proporsi sampel diambil dari studi penelitian terdahulu yaitu studi (Sugiono & muftihatin, 2022), dengan judul Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Syahrani Samarinda (Sugiono & muftihatin, 2022).

$$= \frac{z^1 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

$z^2$  : skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p : proporsi = 0,25

$d^2$  : sampling error = 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,25(1-0,25)}{0,1^2} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,1875}{0,01} \\ &= 72 \end{aligned}$$

Jadi, setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Lameshow maka didapatkan hasil perhitungan sampel yaitu sebesar 72.

#### a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria umum subyek penelitian dari suatu sampel target dan terjangkau yang akan diteliti (Nalendra et al., 2021). Sehingga dalam penelitian ini

peneliti memiliki kriteria inklusi subjek penelitian sebagai berikut:

- 1) Pasien yang pernah menggunakan/mengikuti rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis
- 2) Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan maksimal 3 hari sebelumnya
- 3) Pasien diatas umur 17 tahun
- 4) Pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek dari penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel (Adityawati et al., 2020). Sehingga dalam penelitian ini penelitian memiliki kriteria eksklusi.

- 1) Pasien rawat inap

### **2.2.3 Teknik Pengumpulan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability* sampling dengan menggunakan jenis *Consecutive Sampling*. Teknik ini memilih calon subjek / sampel berdasarkan kedatangan di tempat penelitian. Calon subjek / sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak ada kriteria eksklusi akan digunakan sebagai sampel. Pengambilan sampel akan dihentikan apabila jumlah sampel terpenuhi.

## 2.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda yang berada di Kota Samarinda Kalimantan Timur. RSUD I.A Moeis adalah salah satu Rumah Sakit Milik Pemerintah Kota Samarinda. Rumah Sakit ini adalah RS kelas C. waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2022

## 2.4 Definisi Operasional

**Tabel 2. 1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
Variabel Independen					
Empati	kasih sayang atau pemahaman intelektual dari keadaan emosional orang lain. Kondisi tersebut disebabkan karena empati adalah perilaku perawat untuk mau mendengarkan, mengerti dan memperhatikan pasien	Menggunakan Kuesioner	Menggunakan skala guttman yang berisi 5 pertanyaan.  Jawaban yang salah di beri nilai 1. Jawaban yang benar di beri nilai 2	Jumlah Soal : 5 Nilai Tertinggi : 10 Nilai Terendah : 5 Dikategorikan menjadi 2 yaitu: ≥8 = baik ≤ 7 = tidak baik  (Ahenkan & Aduo-Adjei, 2017)	Nominal
Variabel Dependen					
Kepuasan Pasien	Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki seseorang atas	Menggunakan Kuesioner	Menggunakan kuesioner skala guttman yang berisi 10 pertanyaan, Jawaban yang salah diberi	Jumlah Soal : 10 Nilai Tertinggi : 20 Nilai Terendah	Nominal

	produk yang telah dibeli (Solomon, 1996);		nilai 1 jawaban yang benar bernilai 2	h : 10 Dikategorikan menjadi 2 yaitu: $\geq 15 =$ Puas $\leq 14 =$ Tidak Puas  (Imaninda & Azwar, 2018)	
--	---	--	---------------------------------------	--	--

## 2.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner baku, kuesioner mengenai empati di adopsi dari (Ahenkan & Aduo-Adjei, 2017) yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan skor penilaian yaitu 1 =tidak dan 2 =iya, kemudian kuesioner mengenai kepuasan pasien mengadopsi dari (Imaninda & Azwar, 2018) dengan skor penilaian yaitu 1 =tidak puas dan 2 = puas

### 2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas pada instrumen kuesioner empati di nyatakan valid dengan menggunakan penelitian terdahulu (Ahenkan & Aduo-Adjei, 2017) dan Instrumen kuesioner kepuasan pasien ini dinyatakan valid berdasarkan penelitian (Imaninda & Azwar, 2018) dengan menunjukkan variasi dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

### **2.5.2 Uji Reliabilitas**

Instrumen kuesioner empati yang berisikan lima item dinyatakan reliabilitas dengan menggunakan studi (Ahenkan & Aduo-Adjei, 2017) dengan nilai alpha cronbach untuk survey ini adalah 0,84 dan uji reliabilitas diukur terhadap instrumen kepuasan pasien digunakan yaitu kuesioner Patient safety questionnaire (PSQ-1) dimana telah di uji reliabilitasnya sebesar 0,883 (Imaninda & Azwar, 2018) .

## **2.6 Prosedur Penelitian**

### **2.6.1 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer ini diperoleh oleh peneliti secara langsung dan sumber datanya dan data primer dapat dikatakan sebagai data asli untuk mendapatkan data di dalam penelitian ini dilakukan pada RSUD Abdoel Moeis Kota Samarinda dan menggunakan pernyataan di dalam kuesioner tentang pernyataan empati pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder ini diperoleh melalui survei pendahuluan atau pada pasien rawat jalan di RSUD Abdoel Moeis Kota Samarinda. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui survei awal di RSUD Abdoel Moeis Kota Samarinda.

## 2.6.2 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dari penelitian untuk mencapai tujuan utama penelitian, yaitu menjawab pertanyaan penelitian yang mengungkap (Nursalam, 2017). Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan kuesioner dari responden. Setelah data terkumpul, data tersebut diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

*Editing* atau pemeriksaan data adalah upaya peneliti untuk melakukan pengecekan kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui dan menilai kesesuaian dan relevansi data yang dikumpulkan untuk bisa diproses lebih lanjut. Hal yang perlu diperhatikan dalam *editing* ini adalah kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, kesesuaian jawaban, dan relevansi jawaban.

2. *Coding*

*Coding* adalah pemberian kode pada setiap jawaban untuk mengelompokkan jawaban responden berdasarkan jenisnya. Pengkodean dilakukan pada data untuk memfasilitasi representasinya. Peneliti mengkodekan sesuai dengan item-item pada kuesioner, beserta jawaban responden.

### 3. Skoring

Pada langkah ini, tanggapan dari responden yang sama dikelompokkan secara cermat dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan menjadi sebuah tabel.

#### a. Analisis Univariat

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel penelitian meliputi, nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, Pendidikan.

#### b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk menganalisis hubungan antar dua variabel. Uji statistik dalam analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan komputerasi dengan uji chi-square ( $\alpha = 0,05$ ) yaitu salah satu uji jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel. Pada penelitian ini variabelnya ialah dengan variabel kepuasan pasien yang mempunyai wewenang dalam. Dasar dari penggunaan uji ini adalah karena data yang diolah berisi unsur skala nominal pada kedua variabel independen dan dependen. Terdapat alternatif untuk uji chi square apabila memenuhi syarat yaitu, Tidak ada nilai observed

yang bernilai nol, Serta mempunyai nilai expected kurang dari 5, maksimal 20% dari jumlah.

Jika syarat uji chi square tidak terpenuhi, maka dilakukan alternatifnya yaitu, alternatif uji chi square adalah uji fisher. Adapun kriteria interpretasi ujinya sebagai berikut:

1. Apabila  $p < 0,05 = H_0$  ditolak, yang artinya ada “Ada hubungan bentuk empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”
2. Apabila  $p > 0,05 = H_0$  diterima, yang artinya “Tidak ada hubungan bentuk empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”

#### 4. Analisis statistic

Analisis data dalam penelitian ini diolah dan diuji dengan *software* uji statistik. Hubungan antara ukuran dan variabel dalam bentuk data skala. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah  $< 0,05$ .  $H_1$ , artinya ada hubungan, diperbolehkan.