BAB III

METODE

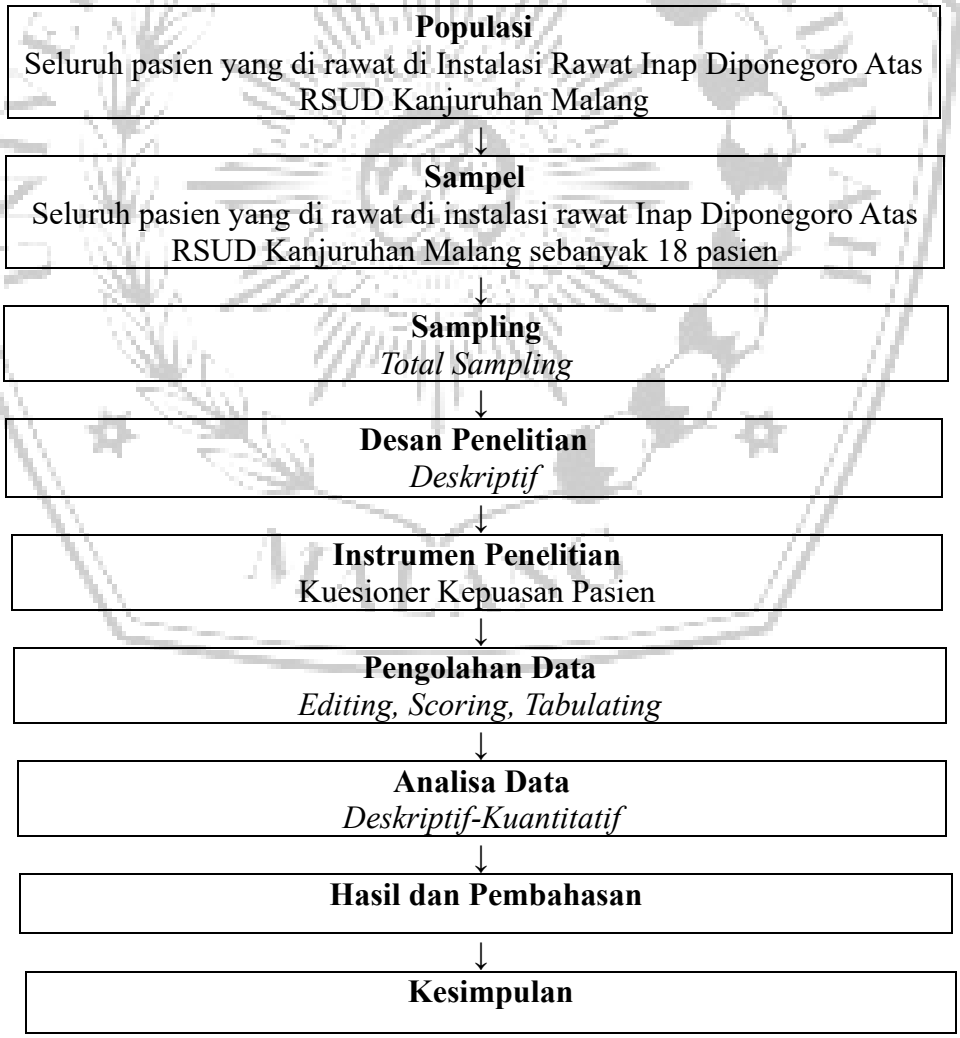
3.1. Desain Penelitihan

Penelitian ini merupakam penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan yang terjadi didalam masyarakat (Sugiyono 2016). Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kepuasan pasien rawat inap di ruang Diponegoro Atas RSUD Kanjuruhan Malang.

3.2. Kerangka Kerja Penelitihan

Menurut (Nursalam 2016) kerangka kerja adalah hubungan abstrak yang disusun berdasarkan suatu tema atau topik, guna menyajikan alur pikir penelitian terutama variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian



3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.3.1. Populasi

Populasi adalah penelitihan ini adalah keseluruhan objek penelitian maupun objek yang diteliti (Eka Putra 2021). Batasan subjek penelitian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di Rawat Inap Diponegoro Atas RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah proses menyeleksi porsi dari populasi yang dapat mewakili populasi yang ada. Semakin besar sampel yang dipergunakan semakin baik dan representatif hasil yang diperoleh, dengan kata lain semakin besar sampel semakin mengurangi angka kesalahan (Nursalam 2016). Sampel yang digunakan peneliti adalah pasien yang di rawat di ruangan Diponegoro Atas RSUD Kanjuruhan Malang yaitu sebanyak 18 responden.

3.3.3. Teknik Sampling

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Amin et al., 2023), yang berjumlah 18 orang. Alasan mengambil total sampling karena menurut (Amin et al., 2023) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Tenknik sampling yang digunakan dalam penelitihan ini total sampling.

3.4. Definisi Operasional

Mengefisiensi variable secara operasional harus dilakukan seorang peneliti agar penelitian menjadi terarah dan sistematik agar tidak ada perbedaan persepsi antara peneliti denga pembaca hasil penelitihan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Paramater	Alat Ukur	Skala Data	Hasil Ukur
1.	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara	*Tangibles* (Kenyataan), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance*	Kuesioner	Ordinal	Puas = 13-20 Tidak puas = 5-12

kesenangan terhadap aktivitas dan satu produk dengan harapannya	(jaminan), *Empaty* (empati)

3.5. Lokasi dan Waktu

Penelitihan ini dilakukan di Instalasi Rawat Inap Diponegoro Atas RSUD Kanjuruhan Malang pada tanggal 09-14 Oktober 2023

3.6. Instrumen Penelitihan

Data yang diperoleh adalah data primer. Data primer yang dimaksud berasal dari hasil observasi peneliti terhadap responden di rawat inap Diponegoro Atas RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Formulir observasi menggunakan formulir instrument kepuasan pasien dari buku Nursalam 2014. Semua data yang sudah dikumpulkan kemudian dimasukkan dalam bentuk tabulasi data. Prosedur Pengumpulan data Proses pengumpulan data dalam pada penelitian ini melaluai beberapa tahap, yaitu:

1) Meminta surat izin penelitian kepada bagian Akademik Program Studi Keperawatan Program S1 Profesi Ners Universitas Muhammadiyah ;
2) Peneliti kemudian meminta persetujuan kepada calon responden.
3) Peneliti mengelompokkan data yang sudah terkumpul sesuai dengan variabel penelitian.

3.7. Pengolahan Data

Ketika kuesioner "Kepuasan Pasien" sudah berhasil disebarkan kepada para responden dan sudah terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan proses pengolahan data sebagai berikut:

a. Editing.

   Di dalam penelitian, yang dimaksud dengan editing adalah proses pemeriksaan kembali data-data yang terkumpul. Pemeriksaan yang dimaksud adalah memeriksa sejauh maka kuesioner yang telah diisi oleh para responden terisi secara lengkap. Jika belum lengkap, maka peneliti akan mengembalikan kembali kepada responden untuk dilengkapi.

b. Coding.

Peneliti memberi kode pada masing-masing identitas responden berupa angka untuk menjaga kerahasiaan. Coding dilakukan pada data untuk memudahkan penyajian data.

c. Enrty Data.

Pada tahap ini memasukan data yang berasal dari kuisoner yang telah decoding kedalam computer untuk melaukan pengilaan data.

d. Clening

Pada tahap ini dilakukan proses pencegahan Kembali data-data yang telah dimasukkan untuk melihat ada Tindakan kesalaha, terutama kesesuaian pengkodean yang di lakukan. Apabila terjadi kesalahan maka data tersebut akan segera diperbaiki sehingga sesuai dengan hasil pengumpulan data yang dilakukan.

3.8. Teknik Analisis Data

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan deskriptif kuantitatif adalah analisis data yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul secara kuantitatif tanpa ada maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Analisis data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah analisis univariat dengan cara menganalisis variabel "Kepuasan Pasien" mandiri seacara kuantitatif atau berdasarkan frekuensi dan persentase.

3.9. Analisa Data

Data yang diperoleh diproses dengan aplikasi pengolahan data Microsoft Excel, diteliti secara deskriptif serta dihitung persentase dari hasil pengumpulan dan pengolahan data selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

3.10. Etika Penelitihan

Seorang peneliti, termasuk peneliti sendiri, ketika melakukan proses pengumpulan data harus memperatikan etika-etika penelitian sebagai berikut:

a. Informed Consent Sebelum pengambilan data dilakukan maka peneliti harus memperkenalkan diri, memberi penjelasan tentang hak dan kewajiban responden. Tujuan adalah agar subyek mengetahui maksud dan tujuan

peneliti serta dampak yang diteliti selama pengumpulan data. Jika subyek bersedia untuk diteliti

b. Anonimity Anonimity Masalah etika keperawatan merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan

c. Kerahasiaan Segala sesuatu yang telah klien ceritakan melalui wawancara, atau yang telah diamati oleh peneliti dengan observasi dan dokumentasi tidak akan disebarluaskan oleh peneliti. Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitiaan, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.