

BAB IV

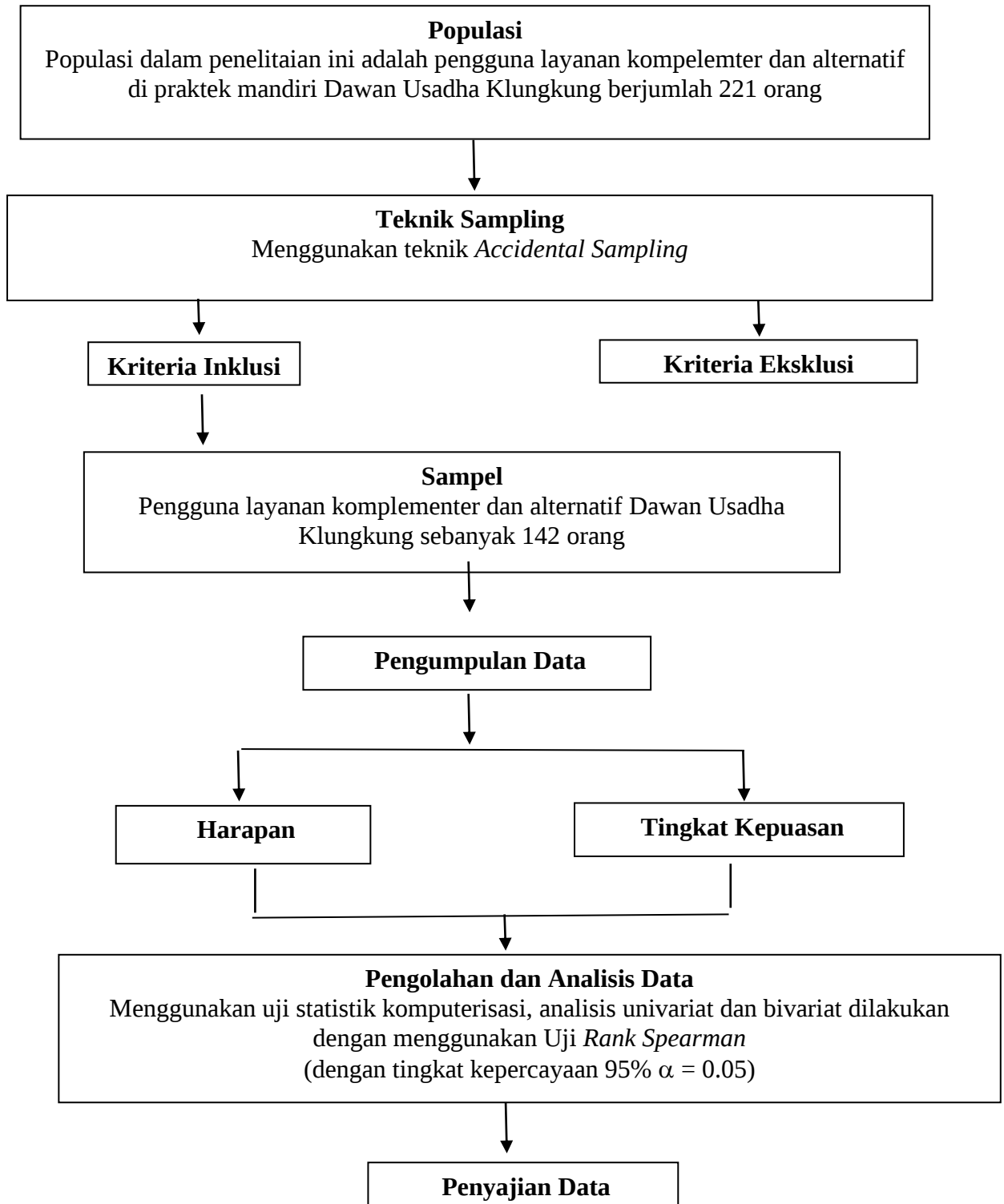
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan rencana penelitian yang disusun peneliti untuk dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitiannya. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu analitik kolerasi. Analitik kolerelasi adalah adalah cara untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan variabel. Kekuatan antar variabel dapat dilihat dari nilai koefisien kolerasi. Dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross-sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran /observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali dinilai secara simultan pada satu saat sehingga tidak ada tindak lanjut (Agustini *et al.*, 2020). Metode yang digunakan adalah *accidental sampling*. *Accidental* sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pengguna yang secara kebetulan/insidental yang ditemukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tepat sebagai sumber data. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien dengan layanan komplementer di pelayanan praktik mandiri di klungkung tahun 2024.

B. Alur Penelitian

Seperti gambar 2. Alur penelitian harapan dan tingkat kepuasan pasien dengan layanan komplementer di pelayanan praktik mandiri dawan usadha klungkung tahun 2024.



C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Praktik Mandiri Perawat Dawan Usadha yang berada di Dawan Kaler, Kecamatan Dawan, Kabupaten Klungkung, Bali. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-April 2024.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Kusuma, 2015). Kriteria yang dimaksud memenuhi kriteria ini inklusi dan eksklusif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan komplementer dan alternatif Dawan Usadha pada bulan Juni-November 2023 dengan rata-rata 221 orang.

2. Teknik sampling

Sampel adalah bagian dari populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Kusuma, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Non probability sampling* (sample non random). *Non probability sampling* adalah pengambilan sampel yang tidak dilakukan secara acak. Berbeda halnya dengan *probability sampling*, *non probability sampling* menghasilkan peluang yang tidak sama pada individu dalam populasi untuk terpilih menjadi sample. Peneliti menggunakan metode pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu orang yang secara kebetulan/insidental yang ditemukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tepat sebagai sumber data. Ketika seorang peneliti percaya

bahwa seseorang memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk studi, mereka dapat digunakan sebagai sampel (Kusuma, 2015).

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu kriteria inklusi dan eksklusi.

Yaitu :

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari populasi terget yang terjangkau dan akan diteliti (Irfannuddin, 2019). Berikut inklusi dari penelitian ini adalah :

- 1) Pengguna layanan yang pernah berkunjung dan baru pertama kali berkunjung di keperawatan komplementer dan alternatif Dawan Usadha Klungkung.
- 2) Mampu memahami kuisioner yang diberikan.
- 3) Bersedia menjadi responden penelitian.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai alasan atau penyebab tertentu (Irfannuddin, 2019). Berikut kriteria eksklusi dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Responden dengan penyakit berat
- 2) Responden dengan komunikasi verbal tidak baik
- 3) Responden tidak bisa membaca
- 4) Responden yang tidak mengikuti kegiatan secara penuh.

3. Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin seperti berikut :
(Siregar, 2015)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{221}{1+221 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{221}{1+0.552}$$

$$n = \frac{221}{1.552}$$

$$n = 142.3$$

$$n = 142 \text{ responden}$$

Keterangan :

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel/jumlah responden

e = peresentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (e = 0,05)

Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin sampel di atas besar sampel ditetapkan sebesar 142 reponden.

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer peneliti harus mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara,

diskusi terfokus dan penyebaran kuisioner (Siyanto & Sodik, 2015). Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data hasil melalui kuisioner dengan teknik SERVQUAL yang diteliti sebelum dan sesudah mendapatkan layanan keperawatan komplementer dan alternatif di Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024 yaitu umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, tingkat kepuasan dan harapan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian. Langkah-langkah dalam pengumpulan data tergantung pada rancangan penelitian dan teknik instrumen yang digunakan (Siyanto & Sodik, 2015). Pada penelitian ini jenis instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan kuisioner. Metode dalam pengumpulan data yaitu dengan memberikan kuisioner harapan dan tingkat kepuasan, yang kemudian subyek penelitian menjawab pertanyaan secara tertulis. Langkah-langkah pengumpulan data dilakukan dengan cara :

- a. Melakukan pengurusan surat ijin melakukan studi pendahuluan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- b. Mengajukan surat permohonan untuk melakukan studi pendahuluan ke Praktek Mandiri Dawan Usadha dengan mencari data sekunder dan data primer.
- c. Melakukan pengurusan surat ijin penelitian di Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

- d. Setelah mendapatkan surat ijin penelitian, penelitian mulai dilakukan dengan melakukan pendekatan formal dengan pemegang Klinik Dawan Usadha Klungkung
- e. Melakukan pemilihan populasi yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi untuk dijadikan sampel di Klinik Dawan Usadha Klungkung
- f. Melakukan pendekatan informal kepada sampel yang diteliti dengan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian, memberikan lembar persetujuan dan jika calon responden bersedia maka harus menandatangani lembar persetujuan sebagai responden, apabila terdapat responden yang tidak ingin untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan menghormati keputusan responden.
- g. Pada tahap pelaksanaan, sebelum pasien mendapatkan pelayanan komplementer dan alternatif pasien mengisi kuisioner harapan setelah itu pasien mendapatkan layanan komplementer dan alternatif, lalu setelah mendapatkan layanan pasien akan diberikan kuisioner kembali yaitu kuisioner tingkat kepuasan.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan oleh peneliti ini adalah kuisioner *SERVQUAL*. *SERVQUAL* digunakan untuk mengetahui harapan dan tingkat kepuasan pengguna layanan. *SERVQUAL* dalam penelitian ini digunakan dari awal sampai akhir penelitian sehingga hasil identifikasi mengenai harapan dan tingkat kepuasan didapatkan hasil yang valid. Hasil jawaban kuisioner adalah sebelum dan sesudah mendapatkan layanan komplementer dan alternatif di kumpulkan.

a. Uji validitas

Validitas adalah syarat mutlak bagi suatu alat ukur agar dapat digunakan dalam suatu pengukuran. Suatu penelitian meskipun didesain dengan tepat, namun tidak akan memperoleh hasil penelitian yang akurat jika menggunakan alat ukur yang tidak valid. (Kusuma, 2015). Suatu instrument dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. (Ahrens *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini menggunakan metode uji coba terpakai. Uji coba terpakai adalah data yang dipergunakan untuk uji coba alat ukur (instrumen) sekaligus digunakan sebagai data dalam penelitian. Uji coba instrumen terpakai dalam penelitian ini tidak lain adalah untuk dua kepentingan, yaitu untuk mencari validitas dan reliabilitas instrumen. , kuisiener yang akan digunakan apabila hasil uji validitasnya menunjukkan r hitung $> 0,176$. Kuisiener harapan dan tingkat kepuasan adalah kuisiener yang tidak baku sehingga perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas dilakukan menggunakan 142 responden di klinik dawan usadha klungkung tahun 2024. Hasil uji validitas kuisiener harapan dengan r hitung $0,374 - 0,712$, sedangkan tingkat kepuasan dengan r hitung $0,513 - 0,892$. Jadi dapat dilihat nilai r hitung $> r$ tabel sehingga setiap pertanyaan pada kuisiener harapan dan tingkat kepuasan dapat dikatakan valid.

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi dari suatu pengukuran. Reliabilitas menunjukkan apakah pengukuran menghasilkan data yang konsisten jika instrumen digunakan kembali secara berulang. (Kusuma, 2015). . Dalam penelitian ini, uji reliabilitas kuesiener diukur dengan metode Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach $> 0,8$ menyatakan bahwa kuesiener reliabel (Prajoko *et al.*, 2021). . Kuisiener harapan dan tingkat kepuasan adalah kuisiener yang tidak baku sehingga perlu dilakukan uji

reabilitas. Uji reabilitas dilakukan menggunakan 142 responden di klinik dawan usadha klungkung tahun 2024. Hasil uji reabilitas kuisiner harapan mendapatkan nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,872 – 0,885 sedangkan untuk uji reabilitas kuisiner tingkat kepuasan nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,919 – 0,928. Jadi setiap pertanyaan pada kuisiner harapan dan tingkat kepuasan dapat dikatakan reliabel.

F. Pengolahan dan Analisa Data

1. Teknik pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu proses bagian dari penelitian setelah melakukan pengumpulan data (Siregar, 2015). Kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam proses pengolahan data yaitu sebagai berikut :

a. Editing

Editing atau penyuntingan data adalah tahapan hasil data yang sudah dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner disunting kelengkapan jawabannya. Jika pada tahapan penyuntingan ternyata ditemukan ketidak lengkapan dalam pengisian jawaban, maka harus melakukan pengumpulan data ulang. *Editing* dilakukan untuk memeriksa ulang kelengkapan pengisian formulir kuesioner meliputi data identitas responden dan jawaban di masing - masing pernyataan pada kuesioner harapan dan tingkat kepuasan *SERVQUAL* dan mengumpulkan semua hasil kuisiner harapan dan tingkat kepuasan sebelum dan setelah diberikan pelayanan komplementer dan alternatif.

b. Coding

Coding merupakan cara mengklasifikasikan atau mengelompokkan data sesuai dengan kelompoknya dengan cara memberi kode tertentu. Kegunaan *coding* yaitu mempermudah pada saat analisis data dan mempercepat pada saat proses *entry* data.

Dalam penelitian ini data yang di-*coding* yaitu data demografi terdiri atas jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan nilai skor sebelum dan sesudah mendapatkan layanan :

- 1) Jenis Kelamin : jenis kelamin laki-kali diberi kode 1, jenis kelamin perempuan diberi kode 2
- 2) Jenis pekerjaan : tidak bekerja diberi kode 1, sekolah diberi kode 2, ibu rumah tangga diberi kode 3, wiraswasta diberi kode 4, karyawan swasta diberi kode 5, PNS diberi kode 6, petani diberi kode 7, buru diberi kode 8, pensiunan diberi kode 9
- 3) Pendidikan : tidak bersekolah diberi kode 1, SD diberi kode 2, SMP diberi kode 3, SMA diberi kode 4, Diploma diberi kode 5, Sarjana diberi kode 6
- 4) Tingkat harapan : tingkat harapan rendah kode 1, sedang 2 dan tinggi 3.
- 5) Tingkat kepuasan : tingkat kepuasan rendah kode 1, sedang 2 dan tinggi 3.

c. *Entry*

Entry data dilakukan dengan cara memasukkan data dari lembar pengumpulan data ke paket program computer. Setelah semua data terkumpul lengkap dan sudah melalui proses pengkodean, maka dilanjutkan dengan memproses data yang akan di *entry* untuk dianalisis.

d. *Cleaning*

Cleaning merupakan pengecekan kembali data yang sudah di *entry* apakah sudah benar atau ada kesalahan pada saat memasukan data. Adapun empat tahapan *cleaning* data, antara lain mengetahui adanya *missing* data, mengetahui variasi data, dan mengetahui konsistensi data.

e. *Scoring*

Scoring dilakukan setelah responden selesai dalam mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti. Nilai *scoring* yang didapatkan berbeda-beda sesuai jenis jawaban yang diisi responden dalam setiap item kuesioner. Parameter pemberian *score* pertanyaan harapan dan tingkat kepuasan tingkat kualitas dipresentasikan dalam :

1) Tingkat kepuasan

- Sangat tidak puas : 1
- Sedikit tidak puas : 2
- Tidak puas : 3
- Puas : 4
- Sangat puas : 5

2) Harapan

- Sangat tidak setuju : 1
- Sedikit tidak setuju : 2
- Sedikit setuju : 3
- Sebagian besar setuju : 4
- Sangat setuju : 5

2. Analisis data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan statistic yang dilakukan setelah tahap pengumpulan dan pengolahan data selesai dilakukan (Kurniawan & Agustini, 2021). Analisa data di bagi menjadi 2 metode analisa Univariat dan Analisa Bivariat yaitu sebagai berikut:

a. Analisis univariat

Analisis univariat atau analisis penelitian deskriptif berfungsi untuk meringkas,

mengklasifikasikan, dan menyajikan data. Analisis univariat merupakan langkah awal untuk melakukan analisis dan uji statistik lebih lanjut (Kurniawan dan Agustini, 2021). Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan setiap variabel yang diteliti, baik variabel independent yaitu harapan maupun variabel dependen yaitu tingkat kepuasan

b. Analisis bivariat

Analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi, yaitu kriteria harapan dan tingkat kepuasan pengguna layanan. Untuk analisis bivariat pada penelitian ini yang dipergunakan yaitu rumus uji *rank spearman*. Untuk mengetahui hubungan antara dua variabel apakah signifikan atau tidak dengan kemaknaan 0,05 dengan menggunakan uji *rank spearman* dengan *software* SPSS 16. Interpretasi hasil uji korelasi didasarkan pada beberapa hal, antara lain:

1. Signifikansi (nilai p) hubungan dua variabel dapat dianalisis dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a) Jika probabilitas/signifikansi (nilai p) < 0,05 atau H_0 ditolak berarti terdapat korelasi atau hubungan yang bermakna antara dua variabel yang diuji.
 - b) Jika probabilitas/signifikansi (nilai p) > 0,05 atau H_0 gagal ditolak berarti tidak terdapat korelasi atau hubungan yang bermakna antara dua variabel yang diuji.

2. Arah korelasi atau hubungan

Arah hubungan dibedakan menjadi dua, antara lain

a) Korelasi atau hubungan positif

Menunjukkan arah yang sama antar variabel, artinya jika variabel satu mengalami peningkatan diikuti dengan peningkatan pada variabel lain.

b) Korelasi atau hubungan negative

Menunjukkan arah yang berlawanan antar variabel, artinya jika variabel satu mengalami peningkatan namun variabel yang lain mengalami penurunan.

3. Kekuatan korelasi Dalam menentukan kuat lemahnya hubungan kedua variabel yang peneliti menggunakan sebagai berikut :

- a) Hubungan sangat lemah : $0,0 - < 0,2$
- b) Hubungan lemah : $0,2 - < 0,4$
- c) Hubungan sedang : $0,4 - < 0,6$
- d) Hubungan kuat : $0,6 - < 0,8$
- e) Hubungan sangat kuat : $0,8 - 1,0$

G. Etika Penelitian

Penelitian harus memahami prinsip-prinsip etika penelitian dikarenakan subjek yang digunakan dalam penelitian adalah manusia. Apabila prinsip etika penelitian tidak dilaksanakan maka akan melanggar hak (otonomi) manusia yang menjadi subjek dalam penelitian

1. *Ethical clearance* (EC)

Ethical clearance atau kelayakan etik adalah keterangan tertulis yang diberikan oleh Komisi Etik Penelitian untuk riset yang melibatkan makhluk hidup yang menyatakan bahwa suatu proposal riset layak dilaksanakan setelah memenuhi persyaratan tertentu (Puspitawati, 2019).

2. Menghormati harkat martabat manusia (*Respect for persons*)

Menghormati dari otonomi seseorang untuk memutuskan pilihannya sendiri (Kurniawan & Agustini, 2021). Dalam hal ini responden diberikan kebebasan dalam memilih apakah mengikuti atau tidak mengikuti penelitian ataupun mau

meneruskan ke ikut sertaan dalam penelitian atau berhenti. Apabila responden tidak berpartisipasi maka peneliti bisa menghormati keputusan yang dan tidak memasakan.

3. Berbuat baik (*beneficence*) dan tidak merugikan (*non-maleficence*)

Penelitian yang dilakukan harus mencegah dan meminimalkan kerugian, meningkatkan manfaat bagi manusia terutama seluruh responden yang terlibat dalam penelitian (Kurniawan & Agustini, 2021). Dalam penelitian ini manfaat yang didapat yaitu ada hubungan harapan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan komplementer dan alternatif.

4. Keadilan (*Justice*)

Prinsip ini menetapkan kewajiban peneliti untuk memperlakukan responden secara benar dan layak dalam memperoleh haknya dengan tidak membebani dengan hal yang bukan tanggung jawab responden. Penelitian harus dilakukan dengan berdasarkan keadilan manusia. Peneliti dalam proses penelitian tidak boleh membedakan responden baik dari segi ekonomi, sosial, agama, dan hal yang lainnya, dan juga tidak berpihak kepada siapapun dalam memperlakukan responden (Kurniawan & Agustini, 2021)

5. Menghormati privasi dan kerahasiaan (*Respect for privacy and confidentiality*)

Dalam hal ini peneliti memberikan jaminan kerahasiaan dari hasil penelitian, baik itu informasi maupun masalah yang lainnya. Semua informasi yang terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan yang hanya dilaporkan hasil penelitian yaitu hanya data-data tertentu saja (Kurniawan & Agustini, 2021)