

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional, dimana penulis hanya melakukan observasi tanpa memberikan intervensi pada variabel yang akan diteliti dan dengan rancangan penelitian *cross sectional* yaitu variabel bebas dan variabel terikat diambil datanya dalam waktu yang bersamaan. (Rachmad, 2016)

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya yang bertempat di Jalan Kartini No 133, Dauh Puri Kaja, Denpasar Utara. Waktu penelitian dilakukan Bulan Mei 2019. Adapun alasan RSUD Wangaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena beberapa alasan, diantaranya:

1. RSUD Wangaya melaksanakan penyelenggaraan makanan rumah sakit untuk pasien rawat inap
2. Belum ditemukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di rumah sakit ini.

C. Unit Analisis dan Responden Penelitian

1. Unit Analisis

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.

2. Responden Penelitian

a. Besar Sampel

Adapun besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus perhitungan sampel yaitu :

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = besar sampel minimum

$Z_{(1-\alpha/2)}$ = nilai distribusi normal baku (1,96)

P = jumlah proporsi di populasi, karena belum ada penelitian sebelumnya dan prevalensi cukup besar, maka peneliti menetapkan 50% (0,5)

d = kesalahan yang dapat ditolerir 15% (0,15)

(Rachmad, 2016)

Dengan menggunakan rumus tersebut didapatkan besar sampel minimum adalah 43 sampel (terlampir). Untuk mencegah terjadinya *dropping*, maka besar sampel ditambahkan sebanyak 10% sehingga menjadi 47 sampel.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive sampling* (Rachmad, 2016). Besar sampel yang diteliti harus memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Pasien rawat inap berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan berumur ≥ 18 tahun yang dirawat di RSUD Wangaya.

- b) Pasien mendapatkan makanan bentuk biasa.
- c) Tidak buta huruf dan mampu berkomunikasi dengan baik.
- d) Telah menandatangani form PSP dan bersedia sebagai sampel penelitian

Sedangkan untuk kriteria eksklusi dalam pengambilan sampel adalah pasien yang mendapatkan diet rendah garam.

D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data yang Dikumpulkan

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer antara lain identitas sampel yang meliputi nama, kelas perawatan, jenis penyakit, tempat tanggal lahir, umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan data tentang harapan dan pengalaman pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya. Sedangkan data sekunder yang dikumpulkan adalah gambaran umum, jumlah pasien yang dirawat inap, dan jumlah ahli gizi dan pramusaji, serta siklus menu yang berlaku di RSUD Wangaya.

2. Cara Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data primer berupa identitas sampel, harapan pasien dan pengalaman pasien dikumpulkan dengan cara wawancara dan mengisi angket. Angket dipilih karena efektif digunakan untuk penelitian yang memiliki jumlah sampel yang banyak. Angket dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup mengenai harapan dan pengalaman pasien berupa pernyataan mengenai penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dan pasien diminta untuk

menjawab dengan alternatif pilihan jawaban yang menggunakan skala likert, yaitu masing-masing jawaban dikaitkan dengan nilai berupa angka.

- a. Adapun data identitas sampel adalah nama, kelas perawatan, jenis penyakit, tempat dan tanggal lahir, umur, jenis kelamin, alamat, nomer telepon yang dapat dihubungi, pendidikan, dan pekerjaan sampel. Data identitas pasien diperoleh dengan cara wawancara langsung kepada sampel ataupun keluarga sampel.
- b. Untuk data harapan pasien terhadap penyajian makanan, dilakukan saat pasien baru masuk rumah sakit dan belum mendapat penyelenggaraan makanan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan angket harapan kepada pasien. Pasien akan diberikan angket harapan dan dilakukan wawancara oleh peneliti untuk mengisi angket harapan.
- c. Data pengalaman pasien diberikan setelah pasien mendapatkan pelayanan rumah sakit selama 2 hari terhitung mulai hari pertama rawat inap. Pengisian angket dilakukan dengan wawancara.
- d. Data sekunder yang dikumpulkan berupa gambaran umum rumah sakit, jumlah pasien yang dirawat, jumlah ahli gizi dan pramusaji serta siklus menu yang diperoleh dengan cara wawancara dan meminta informasi melalui buku, laporan atau catatan terkait data yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini, peneliti dibantu oleh beberapa pihak seperti perawat ruangan, pramusaji dan ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya terutama saat pengambilan data mengenai harapan pasien dan

beberapa teman sebanyak 4 orang yang telah mendapatkan penjelasan mengenai penelitian ini termasuk cara pengumpulan data.

3. Instrumen dan Alat Pengumpulan Data

Instrument penelitian yang digunakan adalah formulir identitas sampel, fomulir persetujuan menjadi sampel, angket harapan dan angket pengalaman. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat tulis.

E. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan diolah dan disajikan secara deskriptif serta dianalisis sesuai dengan jenis data dan tujuan yang diinginkan, untuk data identitas sampel diklasifikan sesuai dengan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, kelas perawatan dan jenis penyakit, kemudian dicari presentasinya. Untuk penilaian harapan dan pengalaman pasien dilakukan penilaian dengan menggunakan skala likert sesuai tabel 1 dan 2

Tabel 2		
Skor Alternatif Jawaban Harapan Pasien terhadap Penyajian Makanan		
Alternatif Jawaban	Kode	Skor
Sangat penting	SP	5
Penting	P	4
Cukup penting	CP	3
Kurang penting	KP	2
Tidak penting	TP	1

Tabel 3
Skor Alternatif Jawaban Pengalaman Pasien terhadap Penyajian Makanan

Alternatif Jawaban	Kode	Skor
Sangat baik	SB	5
Baik	B	4
Cukup baik	CB	3
Kurang baik	KB	2
Tidak baik	TB	1

2. Analisis Data

a. Analisis Tingkat Kepuasan

Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya dengan cara membandingkan total skor masing-masing aspek penyajian dari pengalaman dengan total skor masing-masing aspek penyajian dari harapan, dengan rumus:

$$\text{Tingkat kepuasan} = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

X = pengalaman

Y = Harapan

Berdasarkan rumus diatas bila hasil perhitungan diperoleh $\geq 90\%$ maka hasilnya dapat dikatakan puas, sebaliknya apabila hasil perhitungan $< 90\%$ maka dikatakan bahwa pasien tidak puas.

b. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menentukan skala prioritas dan mengetahui faktor mana yang harus dipertahankan, ditingkatkan atau diperbaiki. Langkah-langkah dalam analisis kuadran antara lain:

- a) Menentukan rerata skor masing-masing aspek harapan dan aspek kenyataan. Menghitung rerata skor dilakukan dengan cara menjumlahkan skor satu aspek dari semua sampel lalu total skor dibagi dengan jumlah sampel.
- b) Menghitung rata-rata semua aspek dari harapan dan kenyataan ar didapatkan batas masing-masing kuadran dengan cara menjumlahkan rerata skor semua aspek dibagi dengan jumlah aspek baik untuk harapan maupun kenyataan.
- c) Plot dengan diagram kartesius dapat dilakukan dengan cara nilai rata-rata harapan diletakkan pada sumbu Y, nilai rata-rata kenyataan diletakkan pada sumbu X dan hasil dari rerata masing-masing aspek dimasukkan pada kuadran sesuai dengan batas rata-rata.

Harapan Y	Prioritas Utama (A)	Pertahankan (B)
	Prioritas Rendah (C)	Berlebihan (D)
	X Kenyataan	

Gambar 2. Analisis Kuadran

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun ahli gizi dan atau pramusaji belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan klien sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh ahli gizi dan atau pramusaji, maka dari itu wajib dipertahankan dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting bagi klien, pelaksanaannya oleh penyaji biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang menurut klien kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

F. Etika Penelitian

1. Mengurus izin penelitian kepada pihak berwenang
2. Penjajakan lapangan dan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada pihak terkait di lokasi penelitian
3. Menyerahkan izin dan dokumen penelitian kepada pihak terkait di lokasi penelitian
4. Bersikap sopan, ramah, berpenampilan rapi saat memulai melakukan penelitian di lapangan.
5. Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada sampel
6. Sampel yang bersedia dijadikan sampel penelitian menandatangani form Persetujuan Setelah Penjelasan.
7. Melakukan pengumpulan data dari sampel sesuai penelitian.
8. Mengucapkan terimakasih dan salam penutup kepada sampel yang diteliti dan pihak terkait di lapangan.