

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya, yang kemudian disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau di baca, sedangkan variabel sebab dan akibat yang terjadi pada objek penelitian diukur hanya sekali dan dikumpulkan secara simultan dalam waktu yang bersamaan (Nawawi,H.1990).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan dan Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan. Alasan dipilihnya tempat penelitian ini berdasarkan pertimbangan yaitu :

- a. Belum pernah dilakukan penelitian sejenis di Rumah Sakit ini
 - b. Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan dan Rumah Sakit Wisma Prashanti melaksanakan kegiatan pelayanan gizi pada pasien rawat inap.
 - c. Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan dan Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan adalah rumah sakit yang terakreditasi.
 - d. Mempunyai fasilitas yang sama dan yang paling penting adalah jumlah ahli gizi hamper sama.
2. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – April 2019

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian adalah semua pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan gizi Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan dan Rumah Sakit Wisma Prashanti Tabanan, sedangkan sampel bagian dari populasi dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Pasien baru yang menjalani rawat inap dan akan mendapatkan pelayanan gizi dengan makanan biasa .
- b. Laki – laki maupun perempuan yang berusia 18-55 tahun dan mampu diajak berkomunikasi.
- c. Pasien dalam keadaan sadar.
- d. Bersedia berpartisipasi untuk menjadi subjek penelitian dalam penelitian.

2. Sampel Penelitian

a. Besar Sampel

Adapun besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus perhitungan (Notoatmojo, 2010) 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 = harga 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)

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. Karena peneliti menggunakan dua tempat penelitian yang berbeda, jadi BRSUD Tabanan 47 sampel untuk RS Wisma Prashanti Tabanan 47 sampel sehingga total sampel kedua rumah sakit 94 pasien.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara-cara *Purposive sampling* pada masing – masing ruangan kelas I, II, dan III untuk pasien yang mendapatkan makanan biasa. Pengambilan sampel pada masing – masing ruangan yang disesuaikan dengan jumlah sampel yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan besar sampel, dimana sebelumnya dilakukan pengecekan data terhadap nama pasien yang mendapatkan makanan biasa dan sesuai dengan kriteria sampel yang sudah ditentukan.

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Jenis Data yang Dikumpulkan

a. Data Primer

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer yang terdiri dari identitas sampel yang meliputi nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, alamat, tempat dan tanggal lahir, pendidikan, data tentang harapan dan penilaian Tingkat Kepuasan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashnati Tabanan .

b. Data Sekunder

Data Sekunder terdiri dari data gambaran umum, struktur organisasi, jumlah pasien yang dirawat inap, dan jumlah tenaga/ahli gizi.

2. Cara Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam ini penelitian ini data diperoleh dengan metode wawancara langsung kepada responden, mempergunakan form identitas sampel dan responde diwawancarai sebelum dan sesudah selesai mengkonsumsi makanannya. Data ini dikumpulkan dengan metode wawancara langsung dengan sampel dengan menggunakan angket. Angka ini memuat beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pasien di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan sesuai dengan pengalaman yang dirasakan pasien. Wawancara dilakukan oleh peneliti sendiri dan dibantu oleh 3 mahasiswa Jurusan Gizi semester VI. Cara pengumpulan data ini yaitu dengan membacakan terlebih dahulu pernyataan kemudian sampel diminta untuk memberikan penilaian. Apabila sampel belum mengerti maksud dari pernyataan, maka peneliti memberikan penjelasan sampai sampel benar- benar memahami maksud dari tiap pernyataan yang diberikan.

Angket diberikan dalam 2 jenis yaitu angket I untuk harapan dan kenyataan, angket II untuk *Performance*. Angket II diberikan kepada pasien setelah dua hari menjalani perawatan.

3. Instrumen 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. Alat dan Instrumen Penelitian

Alat adalah benda yang digunakan untuk melakukan sesuatu, terutama pada di bidang kesetahan untuk melakukan wawancara pasien seperti pulpen, pensil dan papan formulir. Instrumen adalah alat yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu

yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah formulir identitas sampel, angket *Performance*, serta angket harapan pasien.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan diolah dan disajikan secara deskriptif serta dianalisis sesuai dengan jenis data dan tujuan yang diinginkan, untuk data identitas sampel diklasifikasikan sesuai dengan umur, jenis kelamin, pekerjaan, serta tingkat pendidikan yang kemudian dicari persentasenya. Untuk penilaian terhadap harapan dan *Performance* dilakukan penilaian dengan menggunakan skala likert, seperti dibawah ini:

- a. Jawaban sangat penting/sangat baik diberikan skor 5
- b. Jawaban penting/baik diberi skor 4
- c. Jawaban cukup penting/cukup baik diberi skor 3
- d. Jawaban kurang pentingdiberi skor 2
- e. Jawaban tidak penting diberi skor 1

2. Analisis Data

A. Analisis Tingkat Kepuasan

Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap *Performance* ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan dan Rumah Sakit Wisma Prashanti dengan cara membandingkan total skor masing – masing aspek *Performance* dengan total skor masing – masing aspek dari harapan, dengan rumus :

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

Keterangan :

X = Kinerja

Y = Harapan

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

a. Analisis Kuadran

Analisis kuadran dipergunakan untuk menentukan skala prioritas dan melihat faktor- faktor *Performance* mana yang perlu di pertahankan maupun yang ditingkatkan atau di perbaiki.

- 1) Menentukan rerata skor masing – masing aspek harapan dan aspek pengalaman.
Menghitung rereta skor dapat dilakukan dengan cara menjumlah skor satu aspek dari semua responden/sampel kemudian total skor dibagi dengan jumlah sampel.
- 2) Menghitung rata – rata dari harapan dan rata – rata dari pengalaman dengan cara menjumlahkan rerata skor semua aspek dibagi dengan jumlah aspek baik untuk harapan maupun untuk pengalaman.
- 3) Plot dengan kuadran kartesius dapat dilakukan dengan cara : nilai rata –rata harapn letakkan pada sumbu Y , nilai rata – rata pengalaman/ *Performance* letakkan dengan pada sumbu X, dan hasil rerata masing-masing aspek dimasukan pada kuadran sesuai dengan batas rata-rata.

Keterangan :

	PRIORITAS UTAMA	PERTAHANKAN
HARAPAN	(A)	(B)
	PRIORITAS RENDAH	BERLEBIHAN
Y	(C)	(D)
	X	

KENYATAAN
Gambar 2.
Analisis Kuadran

1. Kuadran A menunjukkan komponen atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun ahli gizi belum melaksanakan sesuai keinginan pasien sehingga mengecewakan/tidak puas.
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh ahli gizi. Untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C menunjukkan beberapa komponen yang kurang penting bagi pasien, akan tetapi pelaksanaannya oleh ahli gizi biasa – biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D menunjukkan komponen yang menurut pasien kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

- 1) Membuat tabel komparasi

Rata – rata	Rumah Sakit	
	BRSUD Tabanan	RS Wisma Prashanti
Harapan		
Pengalaman		
Tingkat kepuasan		

F. Etika Penelitian

1. Mengurus ijin penelitian kepada pihak berwenang
2. Penjajakan lapangan dan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada pihak terkait di lokasi penelitian
3. Menyerahkan ijin 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.