

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Adapun variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas : Kemampuan Berempati
2. Variabel Terikat : Kualitas Pelayanan

B. Definisi Operasional

Sesudah mengidentifikasi variabel-variabel penelitian, yang harus dilakukan peneliti berikutnya adalah merumuskan definisi operasional dari variabel-variabel penelitian, yaitu :

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah interaksi sosial antara individu untuk memberi jasa pelayanan dan individu yang membutuhkan jasa pelayanan dengan mengutamakan kode etik perawat dan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien.

Data mengenai kualitas pelayanan ini diungkapkan dengan menggunakan skala yang disusun peneliti berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung). Semakin tinggi skor pada skala berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, dan sebaliknya semakin rendah skor pada skala berarti semakin rendah kualitas pelayanan.

b. Kemampuan Empati

Empati adalah suatu kecenderungan untuk merasakan sesuatu yang dilakukan orang lain. Karena empati, orang menggunakan perasaannya dengan efektif, kemampuannya itu didorong oleh emosinya, seolah-olah dia ikut bagian dalam gerakan-gerakan yang dilakukan orang lain.

Data empati ini diungkapkan dengan mengenai skala yang disusun peneliti berdasarkan aspek-aspek empati yang terdiri dari *perspective taking* (PT), *fantasy* (FS), *emphatic concern* (EC), dan *personal distress* (PD). Semakin tinggi skor pada skala berarti semakin tinggi kemampuan empatinya, dan sebaliknya semakin rendah skor pada skala maka semakin rendah kemampuan empatinya.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam setiap penelitian, masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Populasi adalah individu bisa dikenai generalisasi dari kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel penelitian (Hadi, 2004).

Populasi adalah keseluruhan dari suatu objek penelitian (Arikunto, 2002). Sedangkan menurut Azwar (2000), populasi yaitu sekumpulan subjek yang sama, yang membedakan dari kelompok subjek yang lain. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit Elisabeth Medan karena merupakan subjek penelitian. Jumlah populasi adalah sebanyak 174 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi atau wakil dari populasi yang diteliti dan sedikit memiliki suatu sifat yang sama (Hadi, 2004). Sampel yang digunakan berjumlah 52 orang perawat yang bertugas di bagian rawat inap untuk dapat memperoleh sampel yang dapat mewakili pengambilan secara maksimal keadaan populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik *purposive sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai hubungan erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat dari populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Hadi, 2004).

Pengambilan sampel yang didasarkan pada tujuan tertentu dalam penelitian, meliputi :

1. Lulusan Akper/S1 Keperawatan/NERS
2. Masa kerja >5 tahun

3. Perawat yang bekerja di bagian rawat inap

Pengelompokan sejumlah sampel sebagai kelompok intervensi ataupun sebagai kelompok kontrol ditentukan berdasarkan pertimbangan homogenitas perawat dan pertimbangan etik dalam penelitian. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka ditentukan bahwa masa kerja perawat sebagai kelompok intervensi perawat rawat inap sebagai kelompok kontrol.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu unsur yang penting dalam suatu penelitian. Hal ini dilakukan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat dalam mendapatkan hasil pengukuran yang memuaskan dalam penelitian.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode skala. Skala adalah suatu daftar yang berisi sejumlah pernyataan yang diberikan kepada subjek agar dapat mengungkapkan kondisi-kondisi yang ingin diketahui. Alasan penggunaan skala dalam penelitian ini seperti yang dikemukakan oleh Hadi (2004), yaitu : (1) subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, (2) hal-hal yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, (3) interpretasi subjek tentang pernyataan-pernyataan yang diajukan adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Pada kegiatan operasional kedua skala tersebut terdiri dari tiga bagian, yaitu :

1. Bagian yang mengungkapkan data identitas diri yang meliputi nama, tanggal lahir/usia, jenis kelamin, alamat, jenis pekerjaan/jabatan dan pendidikan.
2. Bagian yang mengandung petunjuk dan cara pengisian.
3. Bagian yang mengandung butir-butir pernyataan tentang kemampuan berempati dan kualitas pelayanan.

Metode skala menurut Walgito (1989) mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari metode skala adalah : (1) metode skala adalah metode praktis, (2) tenaga yang diperlukan sedikit dan tidak memerlukan keahlian tertentu, (3) subjek dapat menjawab dengan leluasa tanpa dipengaruhi oleh orang lain.

Adapun kelemahan skala antara lain adalah : (1) peneliti mungkin tidak dapat langsung berhadapan dengan subjek penelitian, sehingga bila hal-hal yang kurang jelas langsung maka keterangan lebih lanjut sulit diperoleh, (2) biasanya skala yang dikeluarkan tidak semuanya kembali, (3) kesalahan dalam pelaksanaan penelitian, kurang jelasnya pertanyaan-pertanyaan akan menyebabkan kurang validnya bahan yang diperoleh.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kemampuan berempati dan kualitas pelayanan yang disusun sendiri oleh peneliti :

1. Skala Kemampuan Berempati

Skala kemampuan berempati disusun berdasarkan aspek-aspek kemampuan berempati yang dikemukakan oleh Davis (1983), yaitu *Perspective Taking* (PT), *Fantasy* (FS), *Emphatic Concern* (EC), dan *Personal Distress* (PD).

Skala kemampuan berempati ini disusun berdasarkan metode skala Osgood. Melalui teknik beda semantik ini, subjek diminta untuk membuat penilaian pada setiap ruang yang paling sesuai dengan keadaan dirinya pada pernyataan yang diajukan, secepat dan sejujur mungkin tanpa banyak berfikir dengan memberi tanda silang pada salah satu ruang tersebut. semakin ke kanan dalam memberikan jawaban, maka subjek menyatakan semakin menyetujui jawaban di sudut kanan. sebaliknya semakin ke kiri berarti subjek semakin menyetujui jawaban di sebelah kiri.

2. Skala Kualitas Pelayanan

Skala kualitas pelayanan disusun berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan berdasarkan Parasuraman et al., (1988) yakni : *Reliability*

(Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung)

Skala kualitas pelayanan ini disusun berdasarkan metode skala Osgood. Melalui teknik beda semantik ini, subjek diminta untuk membuat penilaian pada setiap ruang yang paling sesuai dengan keadaan dirinya pada pernyataan yang diajukan, secepat dan sejujur mungkin tanpa banyak berfikir dengan memberi tanda silang pada salah satu ruang tersebut. Semakin ke kanan dalam memberikan jawaban, maka subjek menyatakan semakin menyetujui jawaban di sudut kanan. Sebaliknya semakin ke kiri berarti subjek semakin menyetujui jawaban di sebelah kiri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk penelitian kuantitatif dengan judul “Hubungan Antara Kemampuan Berempati dengan Kualitas Pelayanan pada Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam” ini data dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2008)

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas

Validitas adalah alat ukur yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang perlu diukur (Azwar, 2004). Alat ukur dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan besar kecilnya gejala atau bagian yang diukur (Hadi, 2004).

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah analisis *product moment* yakni dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor alat ukur (Hadi, 1996). Skor total ialah nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antara skor item dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu, maka derajat korelasi dapat dicari dengan menggunakan koefisien korelasi *pearson* dengan menggunakan rumus validitas sebagai berikut ;

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\left\{ \sqrt{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}} \right\} \left\{ \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N} \right\}}$$

Keterangan :

r_{xy} ; koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek setiap item)
dengan variabel y (total skor dari seluruh item)

$\sum xy$: jumlah dari hasil perkalian antara V_x dan V_y

$\sum x$: jumlah skor keseluruhan subjek setiap item

$\sum y$: jumlah skor keseluruhan item pada subjek

$\sum x^2$: jumlah kuadrat skor

$\sum y^2$: jumlah skor kuadrat Y

N : jumlah subjek

Untuk menghindari *over estimate* digunakan teknik part whole dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}{\sqrt{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan :

R_{bt} : koefisien korelasi setelah dikorelasikan dengan part whole

R_{xy} : koefisien korelasi sebelum dikorelasi

S_{dx} : Standart deviasi skor butir

S_{dy} : standart deviasi skor total

2 : bilangan konstanta

2. Reliabilitas

Reliabilitas dari suatu alat ukur diartikan sebagai keajegan atau kekonstanan dari alat ukur yang pada prinsipnya menunjukkan hasil-hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama (Azwar, 2004). Sementara Hadi (2004) mengatakan bahwa reliabilitas adalah keajegan alat ukur atau kekonstanan hasil penelitian. Analisis reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *Varians Hoyt* sebagai berikut :

$$r_{tt} = 1 - \frac{M_{ki}}{M_{ks}}$$

Keterangan :

R_{tt} : Indeks reliabilitas alat ukur

1 : bilangan Konstanta

M_{ki} : Mean kuadrat antar butir

M_{ks} : Mean kuadrat antar subjek

Adapun digunakan teknik reliabilitas dari *hoyt* ini adalah

1. Jenis data kontinu
2. Tingkat kesukaran seimbang

- Merupakan tes kemampuan (*power test*), bukan tes kecepatan (*speed test*).

G. Metode Analisis data

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara statistik dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, alasan peneliti menggunakan analisis ini dalam menganalisis data karena dalam penelitian terdapat suatu variabel bebas yang ingin dilihat hubungannya dengan satu variabel terikat.

Rumusnya yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\left\{ \sqrt{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}} \right\} \left\{ \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N} \right\}}$$

Keterangan

r_{xy} ; koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek setiap item)

dengan variabel y (total skor dari seluruh item)

$\sum xy$: jumlah dari hasil perkalian antara V_x dan V_y

$\sum x$: jumlah skor keseluruhan subjek setiap item

$\sum y$: jumlah skor keseluruhan item pada subjek

$\sum x^2$: jumlah kuadrat skor

$\sum y^2$: jumlah skor kuadrat Y

N : jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan teknik analisis *product moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi :

1. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linear dengan variabel terikat

