

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah perencanaan untuk menjawab pertanyaan peneliti dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian (Nursalam, 2011). Desain penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Desain korelasional dilakukan untuk mengetahui hubungan korelatif antar variabel independen dengan variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan dependen yang pengukurannya dilakukan hanya satu kali atau satu saat sehingga disebut dengan penelitian *cross sectional* (Nursalam, 2017). Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian tentang hubungan *Response Time* Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Triase Kuning di IGD RS Anwar Medika Krian.

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode ini dilakukan dengan cara peneliti membagikan kuisioner kepada responden yang memenuhi persyaratan penelitian dan responden mengisi kuisioner sesuai dengan keadaan mereka. Hasil data dari kuisioner tersebut lalu dihitung menggunakan bantuan program SPSS dan hasil penelitian akan peneliti jabarkan pada pembahasan.

3.2. Populasi, Sampling dan Sample

3.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian atau obyek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang kooperatif, yang berkunjung di IGD Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian yang telah ditentukan tergolong triase kuning (pasien gawat tidak darurat) pada minggu ke 4 Bulan Februari 2020 selama 3 hari. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Oktober minggu ke empat terdapat rata – rata 51 pasien gawat tidak darurat dalam satu hari di IGD RS Anwar Medika Krian.

3.2.2 Sampel dan Sampling

Sampel terdiri atas bagian populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Nursalam, 2017).

Karakteristik sampel dalam penelitian harus sesuai dan tidak menyimpang dari populasinya. Dalam penelitian ini kriteria sampel yang digunakan adalah pasien/keluarga pasien yang tergolong dalam triase kuning di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian

Teknik pengambilan sample yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* atau sering disebut *random sample* yaitu suatu teknik pengambilan sample yang dilakukan secara acak. Teknik random sampling ini hanya boleh digunakan apabila setiap unit atau anggota populasi itu bersifat homogen atau diasumsikan homogeny. Hal

ini berarti setiap anggota populasi itu mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel ((Notoatmodjo, 2012).

Dalam menentukan besaran sample dan jumlah populasi yang besar, peneliti menggunakan rumus Solvin yakni sebagai berikut :

$$\text{Pendapat Slovin } n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

n = Jumlah Sample

N = Jumlah Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan adalah 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{153}{153 \cdot (10\%)^2 + 1} \\ &= 153 : 1,01 = 151 \end{aligned}$$

(Sumber : Siregar, 2013)

Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi (Nursalam, 2017). Teknik *sampling* merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2013).

3.3. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.3.1. Identifikasi Variabel

Variabel adalah ukuran atau ciri yang dimiliki anggota – anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain (Notoatmojo, 2012)

Variabel penelitian terbagi menjadi 2, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien/keluarga pasien di triase kuning IGD RS Anwar Medika, sedangkan variabel independen adalah response time petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.

3.3.3 Definisi operasional

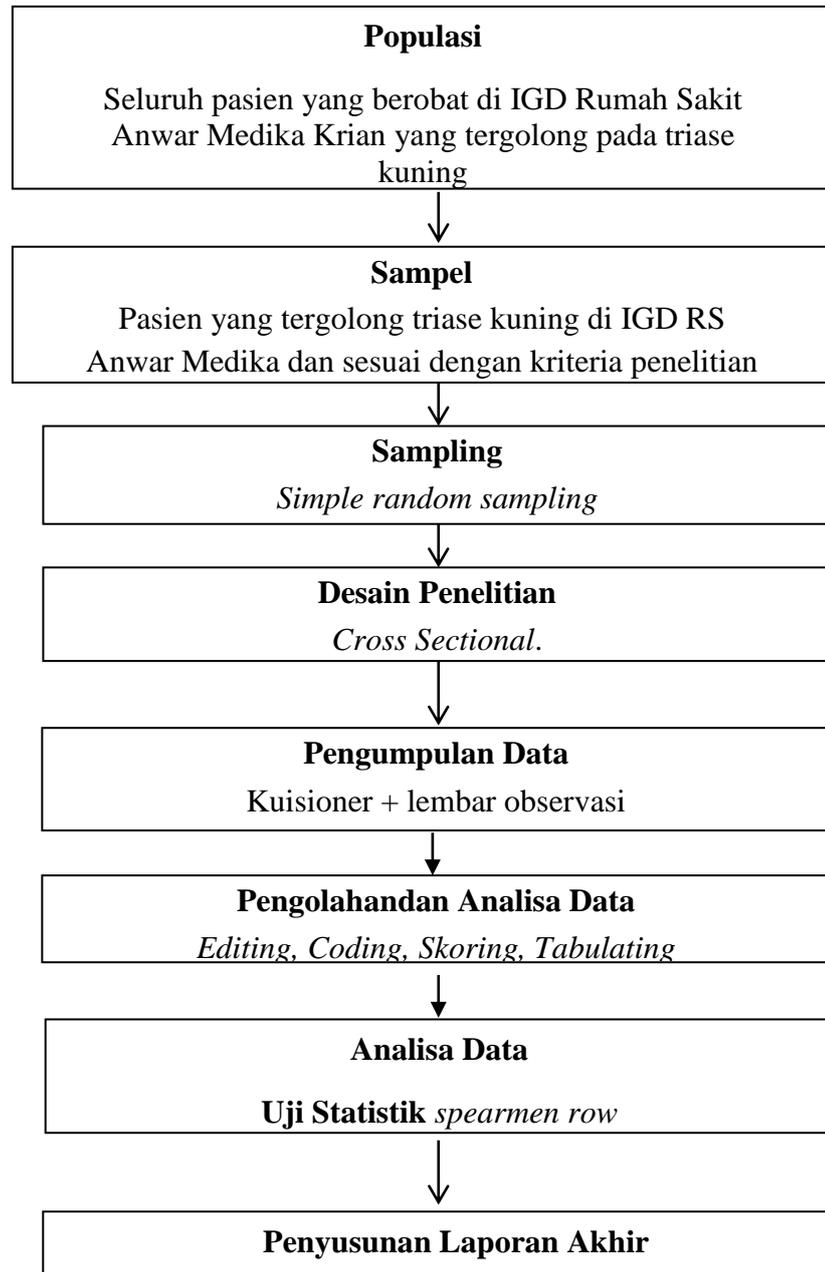
Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmojo, 2012).

Tabel 3.1 Tabel Hubungan Response Time Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien di Triase Kuning IGD RS Anwar Medika Krian.

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Kategori
Response time	Waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD.	1) Menghitung waktu yang dibutuhkan antara pasien masuk IGD sampai dilayani oleh petugas kesehatan.	1) Stopwatch 2) Data ceklis 3) Lembar observasi <i>response time</i>	Ordinal	Kategori: P1 0-4 menit = cepat P2 5-10 menit = lambat P3 <10 menit = sangat lambat
kepuasan pasien	suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan	Dimensi kepuasan: 1) Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 2) Jaminan (<i>assurance</i>) 3) Bukti fisik (<i>tangible</i>) 4) Empati (<i>empathy</i>) 5) Keandalan (<i>reliability</i>)	Kuisisioner	Ordinal	Kategori : 0-14 : tidak puas 15-29 : kurang puas 30-44 : puas 45-60 : sangat puas

3.4. Prosedur Penelitian

Kerangka Kerja



Gambar 3.1 Kerangka kerja Hubungan *response time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Triase Kuning IGD RS Anwar Medika

3.5. Pengumpulan Data

3.5.1. Instrumen Data

Pengumpulan data dalam penelitian memerlukan suatu alat yang disebut instrumen pengumpulan data (Notoatmojo, 2012). Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa lembar observasi untuk *response time*, bila penanganan cepat 0 -4 menit, lambat 5 – 10 menit, sangat lambat > 10 menit (Menkes, 2008) dan lembar kuesioner untuk kepuasan pasien yang terdiri dari 15 pertanyaan dengan bobot jika tidak puas diberi skor 1, kurang puas diberi skor 2, puas diberi skor 3, dan jika sangat puas diberi skor 4, dan dikategorikan sebagai berikut: 0 -14 tidak puas, 15 – 29 kurang puas, 30 – 44 puas, 45 – 60 sangat puas (Budiman & Riyanto, 2013)

3.5.1.1 Uji Instrumen

1. Uji validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar – benar mengukur apa yang diukur. (Notoatmodjo, 2012)

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap asas (ajeg) bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. (Notoatmodjo, 2012)

Kuisisioner kepuasan pasien yang dikutip dari (Nursalam, 2017) sejumlah 15 pertanyaan yang dimodifikasi kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan spss korelasi pearson pada pasien IGD dengan jumlah 10 pasien, hasil uji validitasnya yaitu item 1-15 nilai R hitung nya lebih besar dari R table 0,756 , maka dinyatakan valid karena R hitung > R table. Sedangkan uji reliabilitas didapatkan *Cronbach Alpha* 0,632 lebih besar dari R table 0,756 maka dinilai konsisten.

3.5.2. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Pengambilan data penelitian hubungan response time dengan kepuasan pasien/keluarga pasien dilakukan di IGD RS Anwar Medika

2. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan yang dimulai dari perencanaan (penyusunan proposal) sampai dengan penyusunan laporan akhir sejak bulan Oktober 2019 – Maret 2020.

3.5.3. Pengolahan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan cara yang di gunakan peneliti untuk mendapatkan data (Nursalam 2013).

- 1) Peneliti mempersiapkan izin untuk melakukan penelitian.
- 2) Peneliti menentukan calon responden yang sesuai dengan kriteria

yang diharapkan.

- 3) Peneliti memberikan penjelasan kepada calon responden tentang maksud dan tujuan dari penelitian.
- 4) Apabila calon responden bersedia menjadi responden, maka di persilahkan untuk menandatangani *informed consent*, dan apabila calon responden tidak bersedia menjadi responden maka peneliti tetap menghormati keputusan itu.
- 5) Peneliti melakukan observasi dan mengisi lembar observasi untuk tenaga kesehatan yang ada di ruang IGD rumah sakit Anwar Medika Krian.
- 6) Peneliti memberikan kuesioner kepada responden yang telah menandatangani *informed consent* kemudian responden mengisi kuesioner dengan didampingi oleh peneliti.
- 7) Setelah kuesioner diisi oleh responden maka kuesioner dikembalikan kepada peneliti saat itu juga.
- 8) Setelah kuesioner terkumpul, peneliti memeriksa kelengkapan data dan jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden.

3.5.4. Teknik pengolahan data

Setelah data – data terkumpul dari lapangan, maka langkah selanjutnya adalah : pengolahan data, kegiatan pengolahan data dilakukan dengan tehnik – tehnik sebagaiberikut :

- 1) *Editing*

Editing adalah suatu kegiatan bertujuan untuk meneliti kembali apakah isian pada lembar pengumpulan data sudah cukup baik sebagai upaya menjaga kualitas data agar dapat diproses lebih lanjut.

2) *Coding*

Coding adalah tahap kedua setelah editing dimana peneliti mengklasifikasi hasil kuesioner menurut kriteria tertentu. Klasifikasi pada umumnya ditandai dengan kode tertentu yang biasanya berupa angka. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kode angka pada bagian atas kuisisioner untuk mempermudah waktu pentabulasi dan analisa data. Semua jawaban dari responden dari kuisisioner diubah menjadi kode-kode yang memungkinkan peneliti lebih mudah menganalisa data. Begitu pula dengan hasil observasi *response time* yang dilakukan. Pemberian kode pada penelitian ini meliputi:

Data umum :

Jenis kelamin responden :

Laki – laki : 1

Perempuan : 2

Pendidikan responden :

SD : 1

SMP : 2

SMA : 3

PT : 4

TIDAK SEKOLAH : 5

Suku responden :

JAWA : 1

NON JAWA : 2

Umur responden :

<21 : 1

21 – 40 : 2

41 – 60 : 3

➤ 61 : 4

1. *Response time yang terdiri dari :*

1. Kode 1 : > 10 menit : sangat lambat

2. Kode 2 : 5 – 10 : lambat

3. Kode 3 : 0 – 4 menit : cepat

2. Tingkat kepuasan pasien yang terdiri dari :

1. kode 1 : 0 – 14 : tidak puas

2. kode 2 : 15 – 29 : kurang puas

3. kode 3 : 30 – 44 : puas

4. kode 4 : 45 – 60 : sangat puas

3) *Scoring*

Yaitu penilaian data dengan memberikan skor pada pertanyaan yang berkaitan dengan tindakan responden. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan bobot pada masing-masing jawaban, sehingga mempermudah perhitungan (Muhithabdul et al., 2011).

Skor *respon time* :

0 - 4 menit : Respon time cepat

5- 10 menit : Respon time lambat

≥ 10 menit : Response Time sangat lambat

Untuk kuisioner kepuasan di kategorikan sebagai berikut :

0 – 14 : tidak puas

15 – 29 : kurang puas

30 – 44 : puas

45 – 60 : sangat puas

3) *Tabulating*

Tabulating adalah penyusunan dalam bentuk tabel.

Tabulasi adalah pengelompokan dengan membuat daftar tabel frekuensi sesuai analisis yang dibutuhkan.

3.5.5. Analisa Data

Analisa data yang dilakukan oleh peneliti adalah *spearman row*. *Spaerman Row* adalah salah satu dari uji bivariat asosiatif non parametris. Artinya uji non parametris yang digunakan untuk menguji kesesuaian antara 2 kelompok variabel yang berbeda dari subyek berbeda atau disebut juga data bebas dengan skala data ordinal. (Nursalam, 2016)

3.5.6. Etika Penelitian

Peneliti akan memperhatikan dan memperlihatkan prinsip etik, meliputi :

1. Persetujuan menjadi responden (*inform consent*)

Responden dibebaskan untuk menentukan pilihan bersedia atau tidak mengikuti penelitian. Persetujuan menjadi responden akan peneliti berikan kepada responden dengan tujuan responden dapat mengetahui dan memahami tujuan peneliti. Apabila responden telah menyetujui untuk menjadi responden penelitian, maka responden diminta untuk memberikan tandatangan di lembar persetujuan yang telah disiapkan oleh peneliti. Apabila responden tidak menyetujui maka peneliti tetap menghormati keputusannya.

2. Rahasia (*confidentiality*)

Informasi yang diberikan responden kepada peneliti akan dijaga kerahasiaannya. Segala informasi yang diberikan responden kepada peneliti hanya digunakan untuk kepentingan peneliti.

3. Tanpa nama (*anonymity*)

Identitas responden seperti nama tidak akan dicantumkan dalam penelitian, sebagai gantinya maka peneliti akan menggunakan kode/nomor responden yang hanya diketahui oleh peneliti.