

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian bertujuan untuk memberi pegangan yang jelas dan terstruktur kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya. Menurut (Nursalam, 2011) desain penelitian adalah seluruh dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan peneliti dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian.

Desain penelitian ini menggunakan analisis korelasi, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* merupakan suatu penelitian yang mempelajari korelasi antara paparan atau faktor resiko (*independen*) dengan akibat atau efek (*dependen*), dengan pengumpulan data dilakukan bersama secara serentak dalam satu waktu antara faktor resiko dengan efeknya (*point time approach*), artinya semua variabel baik variabel independen maupun variabel dependen diobservasi pada waktu yang sama. (Notoatmodjo, 2012).

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu hubungan *respon time* terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

## **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Anggita, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada bulan Februari tahun 2020 dengan jumlah kunjungan 2.341 pasien.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili seluruh populasi (Hidayat, 2014). Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang datang berobat ke IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kriteria sampel dalam penelitian dibagi menjadi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria ini diperlukan dalam upaya mengendalikan variabel penelitian yang tidak diteliti tetapi memiliki pengaruh terhadap variabel independen. Kriteria inklusi merupakan karakteristik yang dimiliki oleh subjek penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel, sedangkan kriteria eksklusi merupakan karakteristik dari subjek penelitian yang tidak memenuhi syarat sebagai sampel. Sampel dapat dibagi atas :

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien yang berkunjung ke IGD dan bersedia menjadi responden.
- 2) Pasien dalam keadaan sadar dan mampu berkomunikasi di ruang IGD.
- 3) Pasien yang kondisinya telah stabil di ruang IGD.

b. Kriteria eksklusi:

- 1) Pasien yang menolak untuk menjadi responden.
- 2) Pasien yang tidak sadar selama penelitian dilakukan.

Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan rumus sebagai berikut (Notoatmodjo, 2010).

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

Keterangan :            n    = Besar sampel

N = Besar populasi

d = Tingkat ketepatan yang di inginkan (0,1)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90%. Penelitian dengan batas kesalahan 10% memiliki tingkat akurasi 90%. Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi

kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang di butuhkan.

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

$$n = \frac{2.341}{1 + 2.341(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.341}{24,41}$$

$$n = 95,90$$

$$n = 96$$

Jadi, jumlah minimal sampel adalah 96 responden.

### C. Teknik Sampling

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

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan *lincidental* bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 2 minggu pada tanggal 19 mei sampai tanggal 31 mei 2021 di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab

Sjahanie Samarinda.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah fenomena observasional yang memungkinkan peneliti untuk mengujinya secara empiris apakah *outcome* yang diprediksi tersebut benar atau salah (Thomas t al.,(2010) dalam (Swarjana, 2012).

Penelitian ini sedapat mungkin memberikan gambaran yang jelas mengenai obyek yang diteliti. Berikut ini akan dikemukakan beberapa hal yang berhubungan dengan variabel-variabel yang dijabarkan secara operasional dan secara spesifik. Dalam penelitian ini penulis hanya berfokus pada satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi operasional	Parameter	Alat ukur	Skala	Hasil Ukur
<b>Variabel Independen</b> <i>Respon Time</i>	Respon time adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD	Menghitung waktu yang dibutuhkan antara pasien masuk IGD sampai dengan dilayani oleh perawat.	1. Stopwatch 2. Data ceklis 3. Lembar observasi respon time.	Ordinal	1. Cepat $\leq$ 5 menit. 2. Lambat $>$ 5 menit. (Kepmenkes,2009)
<b>Variabel Depeden</b> Kepuasan pasien	Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien dan keluarga yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya	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>reability</i> )	Kuesioner kepuasan pasien.	Ordinal	1. Tinggi $>75-100\%$ 2. Sedang $55-75\%$ 3. Rendah $<55\%$ (Astuti, 2017)

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh penelitian untuk mengobservasi, mengukur atau menilai suatu fenomena ((Dharma, 2011 dalam (Refi, 2014)). Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah stopwatch untuk mengukur *respon time* dan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien, dimana peneliti mengumpulkan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis.

Untuk skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner tingkat kepuasan pasien menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala *likert* ini responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala *likert* ini terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas dengan hasil ukur adalah jika dikatakan tinggi nilainya >75-100%, Sedang nilainya 55-75% dan rendah nilainya <55%.

Tabel 3.2 Kisi - Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

No.	Indikator	No. Item		Jumlah
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1.	<i>Responsiveness</i>	1, 2, 5	3, 4, 6	6
2.	<i>Reliability</i>	7, 9, 10, 11, 12	8	6
3.	<i>Assurance</i>	13, 14, 15, 16	17, 19, 19	7
4.	<i>Emphaty</i>	20, 22, 24, 25	21, 23	6
5.	<i>Tangibles</i>	28, 29, 30	26, 27	5
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>30</b>

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2012) uji validitas di gunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Uji validitas dilakukan melalui perbandingan antara nilai  $r$  hitung terhadap  $r$  tabel. Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Instrumen yang digunakan peneliti pada penelitian ini tidak memerlukan uji validitas karena merupakan kuesioner yang sudah baku. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dari penelitian Pawit Puji Astuti, dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2017. Dengan nilai vliditas 0,465 sampai 0,915.



## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur semua kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2012). Instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini tidak memerlukan uji reliabilitas karena merupakan kuesioner yang sudah baku. Dengan nilai reliabilitas sebesar 0,740. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan cara yang di gunakan peneliti untuk mendapatkan data (Nursalam, 2013). Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian. Langkah-langkah dalam dalam pengumpulan data bergantung pada rancangan penelitian dan teknik instrumen yang digunakan. Pada setiap penelitian, peneliti harus melaksanakan lima tugas dalam proses pengumpulan data. Tugas tersebut berhubungan dan dilaksanakan secara simultan, tugas tersebut meliputi memilih subjek, mengumpulkan data secara konsisten, mempertahankan pengendalian dalam penelitian, menjaga integritas atau validitas, dan menyelesaikan masalah.

Setelah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian,

selanjutnya peneliti memberikan *inform consent* kepada calon responden diantaranya menjelaskan maksud dari penelitian yang akan dilakukan dan meminta persetujuan untuk menjadi responden. Selanjutnya peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden serta peneliti disini membantu responden untuk membacakan pertanyaan dalam kuesioner dan membantu untuk mengisikan jawaban dari responden kedalam kuesioner.

Pada penelitian ini setelah kuesioner di isi, kemudian di kumpulkan langsung oleh peneliti dan diperiksa kelengkapannya. Apabila belum lengkap maka responden diminta untuk melengkapi saat itu juga. Selanjutnya data-data tersebut akan dianalisa dan diproses.

## **I. Teknik Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data**

Proses pengolahan data terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh, diantaranya:

#### **a. *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.

b. *Coding*

*Coding* adalah tahap kedua setelah *editing* dimana peneliti mengklarifikasi hasil kuesioner menurut kriteria tertentu. Klarifikasi pada umumnya ditandai dengan kode tertentu yang biasanya berupa angka. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa kode pada bagian-bagian tertentu untuk mempermudah waktu mentabulasi dan analisa data.

c. *Scoring*

Peneliti memberikan skor pada pertanyaan yang berkaitan dengan tindakan responden. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan bobot pada masing-masing jawaban, sehingga mempermudah perhitungan (Nazir, 2011)

d. *Tabulating*

*Tabulating* adalah penyusunan dalam bentuk tabel. Tabulasi adalah pengelompokan dengan membuat daftar tabel frekuensi sesuai analisis yang dibutuhkan.

2. Analisis Data

Dalam penelitian ini semua data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan program *software* statistik pada komputer. Analisis data dilakukan secara sistematis antara lain :

a. Analisa Univariat

Analisa data dilakukan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data

berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti. Melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2013).

Analisa ini menggunakan analisa univariat, tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masing-masing variabel yang diteliti. Setiap variabel dalam penelitian ini di analisis dengan statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran frekuensi dan presentase. Rumus perhitungan analisis univariat:

$$P = \frac{X}{N} \times 100\%$$

Dengan keterangan :

P = Presentase

X = Jumlah kejadian pada responden  
N = Jumlah seluruh responden

#### b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat menggunakan tabel silang untuk menyortir dan menganalisis perbedaan atau hubungan antara dua variabel. Menguji ada tidaknya perbedaan/hubungan antara variabel terhadap tingkat kepuasan pasien di gunakan analisis *chi square*, dengan tingkat kemaknaa  $\alpha=0,05$ . Rumus analisis bevariat :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(\sum NY^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dengan keterangan

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi

N = Jumlah responden

X = Pertanyaan nomor ke-x

Y = Skor total

XY = Skor pertanyaan nomor ke-x yang dikalikan dengan skor total

Uji *chi square* merupakan bagian dari analisis *statistic non parametrik*, dimana jenis data yang digunakan berbentuk data frekuensi berskala nominal atau ordinal atau dapat juga salah satu data berskala nominal atau ordinal. Syarat uji *chi square* adalah frekuensi responden atau sampel yang digunakan besar, sebab ada beberapa syarat dimana *chi square* dapat digunakan jika tidak ada cell dengan nilai frekuensi kenyataan atau disebut juga actual count sebesar 0 (nol), apabila bentuk tabel kontigensi 2 x 2, maka boleh ada 1 cell saja yang memiliki frekuensi harapan atau disebut juga expected count (fh) kurang dari 5, apabila bentuk tabel lebih dari 2 x 2, misal 2 x 3, maka jumlah cell dengan frekuensi harapan yang kurang dari 5 tidak boleh lebih dari 20%. Jika uji *chi square* tidak memenuhi

persyaratan, maka uji alternatifnya adalah uji *fisher exact test*.

## J. Etika Penelitian

Etika dalam penelitian keperawatan merupakan masalah yang sangat penting karena penelitian keperawatan akan berhubungan dan melibatkan peran serta manusia dan manusia mempunyai hak asasi dalam kegiatan penelitian. Etika dalam penelitian meliputi :

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti mempertimbangkan hak-hak subyek untuk mendapatkan informasi yang terbuka berkaitan dengan jalannya penelitian serta memiliki kebebasan menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian (*autonomy*). Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat manusia, adalah: peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subyek (*informed consent*).

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Pada dasarnya penelitian akan memberikan akibat terbukanya informasi individu termasuk informasi yang bersifat pribadi, sehingga peneliti memperhatikan hak-hak dasar individu tersebut.

3. Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*)

Penelitian dilakukan secara jujur, hati-hati, profesional, berperikemanusiaan, dan memperhatikan faktor-faktor ketepatan,

keseksamaan, kecermatan, intimitas, psikologis serta perasaan religius subyek penelitian. Menekankan kebijakan penelitian, membagikan keuntungan dan beban secara merata atau menurut kebutuhan, kemampuan, kontribusi dan pilihan bebas masyarakat. Peneliti mempertimbangkan aspek keadilan gender dan hak subyek untuk mendapatkan perlakuan yang sama baik sebelum, selama, maupun sesudah berpartisipasi dalam penelitian.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*) Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subyek penelitian dan dapat digeneralisasikan di tingkat populasi (*beneficence*). Peneliti meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subyek (*nonmalef*).