

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif korelasi yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Balikpapan Baru.

C. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UGD RS Balikpapan Baru pada 26-29 Januari 2024.

D. Subyek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek yang diteliti dan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Populasi merupakan skor keseluruhan dari individu yang karakteristiknya hendak diteliti dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi - institusi, benda-benda (Sumargo, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien UGD RS Balikpapan Baru pada bulan Desember sebanyak 1.886 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih sedemikian rupa sehingga hasilnya dapat menyimpulkan populasi (Sumargo, 2020). Sampel penelitian ini adalah pasien UGD RS Balikpapan Baru pada Bulan Januari. Teknik *sampling* pada penelitian menggunakan *accident sampling*. *Accident sampling* adalah pengambilan sampel secara aksidental dengan mengambil responden yang kebetulan ada di suatu tempat yang sesuai dengan konteks penelitian (Sumargo, 2020)

Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini :

1. Pasien yang berobat ke UGD
2. Pasien usia dewasa (di atas 17 tahun)
3. Pasien mampu baca tulis dan menggunakan internet di hp
4. Pasien selesai mendapatkan penanganan di UGD

Berikut kriteria eksklusi pada penelitian ini :

1. Pasien datang ke UGD dalam keadaan tidak sadar penuh
2. Pasien tidak bersedia terlibat dalam penelitian

Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.886}{1 + 1.886(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.886}{19,86}$$

$$n = 94,96 \text{ dibulatkan menjadi } 95 \text{ responden}$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = batas kesalahan (0,1)

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 95 pasien.

E. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Independen					
Waktu tanggap perawat	Waktu yang di butuhkan antara pasien masuk UGD sampai dengan dilayani oleh perawat	Lembar observasi waktu tanggap dan <i>stopwatch</i>	Waktu diisi berdasarkan penghitungan dengan <i>stopwatch</i>	1. Baik : ≤ 5 menit 2. Kurang baik : > 5 menit	Ordinal
Variabel Dependen					
Kepuasan pasien	Tingkat perasaan pasien akibat kinerja perawat dalam melayani pasien di UGD setelah membandingkan dengan napa yang diharapkannya	Kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 15 pertanyaan dengan para meter daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan. Pilihan jawaban tidak setuju	Pasien mengisi Kuesioner dalam bentuk <i>google form</i> yang diisi melalui HP responden	1. Puas bila skor 46-60 2. Cukup puas bila skor 31 – 45 3. Kurang puas bila skor 15 - 30	Ordinal

dengan skor 1, kurang setuju dengan skor 2, setuju dengan skor 3, sangat setuju dengan skor 4

F. Variabel Penelitian

Variable yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari

1. Variable independen yaitu waktu tanggap perawat
2. Variable dependen yaitu kepuasan pasien

G. Metode Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer. Data waktu tanggap diperoleh dengan perhitungan waktu menggunakan *stopwatch* dan ditulis di lembar observasi waktu tanggap mulai dari pasien masuk UGD hingga waktu dilayani oleh perawat. Data kepuasan pasien diperoleh menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang diberikan setelah mendapatkan pelayanan oleh perawat selama UGD.

2. Teknik Pengumpulan Data

- a. Peneliti meminta surat izin kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk melakukan studi pendahuluan.
- b. Peneliti mengajukan permohonan izin kepada Direktur Rumah

Sakit Umum Balikpapan Baru untuk melakukan studi pendahuluan.

- c. Peneliti melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Balikpapan Baru.
- d. Peneliti mengajukan *Ethical Clearance* pada Komite Etik Penelitian Universitas Ngudi Waluyo. Peneliti mengajukan *Ethical Clearance* setelah proposal disetujui oleh dosen pembimbing dan dosen penguji.
- e. Setelah mendapatkan *Ethical Clearance*, peneliti mengajukan perizinan kepada pihak Rumah Sakit Balikpapan sebagai tempat pelaksanaan penelitian ini.
- f. Setelah mendapatkan perizinan, peneliti meminta izin kepada Kepala UGD untuk melakukan penelitian di UGD Rumah Sakit Umum Balikpapan Baru menjelaskan kepada kepala ruang UGD mengenai tujuan, manfaat serta cara pengambilan data.
- g. Peneliti melakukan perkenalkan diri menjelaskan tentang penelitian ini pada calon responden
- h. Peneliti melakukan *inform consent* dengan calon responden untuk terlibat dalam penelitian ini
- i. Peneliti memberi *link* kuesioner atau *menscan barcode kuesioner* pada pasien yang telah mendapatkan pelayanan di UGD RS Balikpapan Baru dan mendampingi responden selama proses pengisian kuesioner.

- j. Peneliti memeriksa kelengkapan kuesioner yang telah diserahkan dan meminta responden melengkapi apabila ada jawaban kuesioner yang belum lengkap dan mengumpulkan kembali.
- k. Setelah mengecek seluruh kelengkapan kuesioner peneliti melakukan olah data.
- l. Peneliti melakukan *coding* dengan memberikan kode pada setiap poin didalam kuesioner.
- m. Kategori tertentu untuk dilakukan analisis data dengan menggunakan bantuan komputer.
- n. Peneliti melakukan *tabulating* yaitu dengan memasukkan data hasil penelitian ke dalam tabel sesuai dengan kriteria yang telah dilakukan.
- o. Peneliti melakukan *cleaning* yaitu dengan mengecek kembali data yang sudah dimasukkan.

3. Instrumen Penelitian

Instrument yang digunakan dalam mengumpulkan data waktu tanggap diperoleh dengan perhitungan waktu menggunakan *stopwatch* dan ditulis di lembar observasi waktu tanggap mulai dari pasien masuk UGD hingga waktu dilayani oleh perawat.

Kuesioner yang digunakan untuk menentukan kepuasan pasien dikembangkan oleh Jaya pada tahun 2017. Kuesioner berisi 15 pernyataan yang terbagi menjadi 3 pernyataan tentang daya tanggap, 3 pernyataan tentang jaminan, 3 pernyataan tentang bukti fisik, 3 pernyataan tentang

empati dan 3 pernyataan tentang keandalan. Skor penilaian pada kuesioner tersebut untuk skor 1 berarti tidak setuju, skor 2 berarti kurang setuju, skor 3 berarti setuju, skor 4 berarti sangat setuju. Kuesioner ini telah diuji validitas dengan rumus korelasi *product moment person* dan uji realibilitas dengan *alpha cronchbarch* 0,663. Kuesioner ini mengkategorikan kepuasan menjadi puas, cukup puas, dan kurang puas. Responden dinyatakan kurang puas bila mendapat nilai 15 - 30, cukup puas bila mendapat nilai 31-45, dan puas bila mendapat nilai 46-60.

Tabel 3. 2 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien (Jaya, 2017)

No.	Indikator	Jumlah Pertanyaan	No. Pertanyaan
1.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3	1, 2, 3
2.	<i>Assurance</i> (jaminan)	3	4, 5, 6
3.	<i>Tangibles</i> (wujud nyata)	3	7, 8, 9
4.	<i>Empathy</i> (kepedulian)	3	10, 11, 12
5.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	3	13, 14, 15

H. Pengolahan Data

Menurut (Syapitri et al., 2021). Data yang sudah terkumpulkan diolah melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing dalam penelitian ini bertujuan untuk mengecek kembali atau meneliti ulang apakah isian lembar kuesioner telah terisi lengkap.

2. *Skoring*

Pada tahap ini peneliti melakukan penilaian pada setiap pertanyaan di kuesioner

Variabel	Skor tiap pertanyaan	Jumlah Skor	Kategori
Waktu tanggap perawat	≤ 5 menit	1	Baik
	> 5 menit	2	Kurang Baik
Kepuasan pasien	1 = tidak setuju	15-30	Puas
	2 = kurang setuju	31-45	Cukup puas
	3 = setuju	46-60	Kurang puas
	4 = sangat setuju		

3. Coding

Pada tahap ini bertujuan memberikan kode pada setiap poin didalam kuestioner. Coding berfungsi untuk mempermudah pada saat proses analisa data serta mempercepat proses memasukkan data.

Variabel	Coding
Waktu tanggap perawat	1 = Baik : ≤ 5 menit
	2 = Kurang baik : > 5 menit
Kepuasan pasien	1 = Puas
	2 = Cukup puas
	3 = Kurang puas

4. Data entry

Memasukkan data ke dalam kategori tertentu yang dilakukan analisis data dengan menggunakan bantuan komputer.

5. Tabulasi

Langkah memasukkan data hasil penelitian ke dalam tabel sesuai dengan kriteria yang telah dilakukan.

6. Cleaning

Proses mengecek kembali data yang sudah dimasukkan. Peneliti memeriksa kembali apakah terjadi kesalahan atau tidak ketika memasukkan data ke dalam komputer.

I. Analisis Data

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 (Syapitri et al., 2021)

Pada penelitian ini menggunakan sistem komputer yaitu SPSS 26.0 dalam penghitungannya. Adapun analisa data dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisa Univariat

Analisa deskriptif adalah suatu prosedur pengolahan data dengan menggambarkan dan meringkas data dengan cara ilmiah dalam bentuk tabel atau grafik (Syapitri et al., 2021). Analisis univariat ditulis dalam bentuk distribusi frekuensi. Berikut rumus distribusi frekuensi:

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

Keterangan:

P : presentase

F : Frekuensi jumlah responden

N = Banyaknya responden

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat adalah analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Syapitri et al., 2021). Analisa akan dilakukan di program SPSS 26.0 *for Windows*. Penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman Rho*. Korelasi *Spearman Rho* adalah uji statistik

untuk menguji 2 variabel yang berdata ordinal dan bertujuan untuk mencari hubungan dan menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan dengan bentuk skala ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama (Syapitri et al., 2021).