

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain / Rancangan Penelitian**

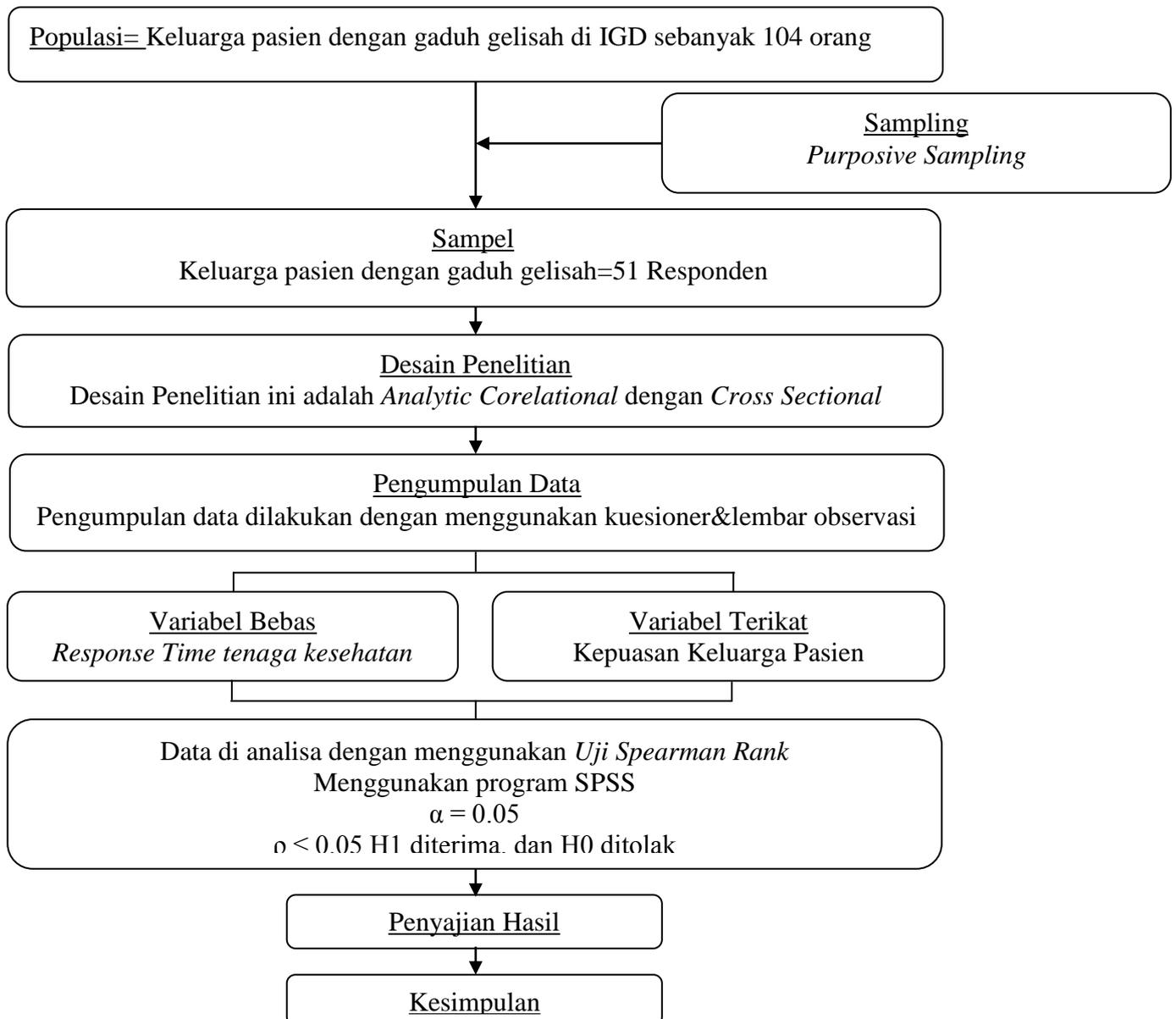
Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan studi korelasional. Studi korelasional pada hakikatnya merupakan penelitian atau penelaahan hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek (Notoatmodjo, 2010).

Rancangan penelitian yang akan di gunakan adalah pendekatan *cross sectional*. Penelitian dengan pendekatan *cross sectional* bertujuan mengungkapkan hubungan korelatif antara variabel (Nursalam, 2008).

Variabel yang diteliti adalah *Response Time* pertama tenaga kesehatan di IGD dalam memberikan pelayanan sebagai variabel bebas dan tingkat kepuasan keluarga pasien sebagai variabel terikat.

### 3.2 Kerangka Kerja

Kerangka kerja adalah langkah-langkah dalam penelitian secara umum (Notoatmojo, 2010)



Gambar 3.1

Kerangka Kerja hubungan antara *Response Time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

### 3.3 Populasi, Sampel dan Sampling

#### 3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah sejumlah besar subjek yang mempunyai karakteristik tertentu (Sastroasmoro & Ismael, 2008). Pendapat lain tentang definisi populasi yang tidak berbeda jauh dengan pendapat sebelumnya yakni mendefinisikan populasi sebagai jumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang di tentukan peneliti (Siswojo dalam Setiadi, 2007).

Peneliti menentukan populasi pada penelitian ini menggunakan jumlah pasien jiwa gaduh gelisah di IGD RSJ Menur Surabaya rata-rata perbulan dalam periode tahun 2017 yaitu sekitar 104 Pasien/bulan.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah obyek yang dianggap mewakili seluruh populasi yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Sampel dalam penelitian adalah keluarga pasien yang memeriksakan pasien di UGD Rumah Jiwa Menur Surabaya.

Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Perhitungan

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

$$n = \frac{104}{1 + 104(0.01)}$$

= 50,98 di bulatkan menjadi 51 keluarga pasien

Keterangan :

N = Besar populasi

n = Jumlah sampel

e = Tingkat ketepatan yang diinginkan (10%)

Dalam penentuan sampel, peneliti juga menentukan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Penentuan kriteria sampel sangat membantu peneliti untuk mengurangi bias hasil penelitian (Nursalam, 2011). Kriteria Inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu karakteristik yang terjangkau dan akan diteliti.

**Kriteria inklusi** sebagai berikut :

1. Keluarga pasien dengan gaduh gelisah di IGD yang bersedia menjadi responden.
2. Keluarga pasien yang datang selama penelitian dilakukan baik pagi siang dan malam.
2. Penanggung jawab pasien dengan gaduh gelisah di IGD yang mengantar pasien dari awal menunggu hingga pasien selesai di tangani.

serta **kriteria eksklusi** adalah sebagai berikut :

1. Keluarga pasien yang pasiennya batal didaftar.
2. Keluarga pasien yang tidak bisa baca dan tulis

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*.

Menurut Aziz (2017), pengambilan sampel secara *purposive sampling*

dilakukan dengan cara pengambilan yang kriteria sampelnya ditentukan oleh peneliti sendiri berdasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Dikarenakan jumlah kunjungan pasien/keluarga ke IGD setiap harinya tidak selalu sama (kadang banyak tapi kadang pula tidak ada kunjungan) dan sampel responden adalah keluarga pasien dengan gaduh gelisah maka peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* ini.

### **3.4 Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran**

Variabel yang diamati atau diteliti dalam penelitian ini meliputi, variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*)

#### **3.4.1 Variabel Bebas (*independent*)**

Variabel bebas (*independent*) merupakan variabel risiko atau sebab (Notoadmodjo, 2012). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah *Response Time* tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan di IGD.

#### **3.4.2 Variabel Terikat (*dependent*)**

Variabel terikat (*dependent*) merupakan variabel akibat atau efek (Notoadmodjo, 2012). Dalam penelitian ini variabel terikat (*dependent*) adalah kepuasan keluarga pasien di IGD

### 3.4.3 Definisi Operasional

Tabel 3.1

Definisi Operasional *Response Time* dan Kepuasan Keluarga Pasien

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur (instrumen)	Parameter	Skala	Skor
1.	Variabel Bebas ( <i>Response Time</i> )	Waktu tanggap perawat dalam melayani pasien sesegera mungkin	Jam tangan/ Stopwatch dan lembar observasi	Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Response Time</i> Pertama penanganan pasien di IGD	Ordinal	Cepat : 0-5 menit Lambat : >5 menit
2.	Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)	Suatu ungkapan perasaan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan	Angket/ Kuesioner	Dimensi Kepuasan :RATER ( <i>Reliability, Assurance, Tangiabels, Emphaty, Responsiveness</i> )	Ordinal	Tingkat Kepuasan a. Sangat Puas (SP) nilai 4 b. Puas (P) nilai 3 c. Tidak Puas (TP) nilai 2 d. Sangat Tidak Puas (STP) nilai 1 (Skala likert)

### **3.5 Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

#### **3.5.1 Instrumen Penelitian**

Peneliti menggunakan dua alat dalam pengumpulan data. Untuk mengumpulkan data *Response Time*, peneliti menggunakan *stopwatch* (jam tangan). Sementara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan kuesioner/angket kepuasan pelanggan. Kuesioner ini berisi 20 poin pernyataan dengan metode kuesioner/angket *servqual* (*service quality*) yang diadaptasi dari Nursalam (2016), dimana responden disediakan 4 pilihan jawaban pada kolom harapan dan 4 pilihan jawaban pada kolom kenyataan, kemudian responden hanya memilih salah satu diantaranya. Peneliti menggunakan format jawaban *skala likert* yang terdiri dari 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu skor 1,2,3 dan 4 sesuai pilihan responden.

#### **3.5.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di IGD RS Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jl. Raya Menur 120 Surabaya.

#### **3.5.3 Prosedur Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan atau pengambilan data penelitian:

- 1) Peneliti menyerahkan Proposal Penelitian dan Surat Keterangan dari Universitas Muhammadiyah Surabaya kepada Bagian Pendidikan, Penelitian dan Pelatihan RSJ Menur Surabaya.
- 2) Peneliti mendapat Surat Ijin penelitian dari Direktur RSJ Menur Surabaya

- 3) Peneliti dibantu rekan sejawat dan tenaga kesehatan di IGD mengukur waktu kedatangan pasien dengan gaduh gelisah yang datang di pintu IGD sampai pasien mendapat pelayanan oleh petugas di IGD menggunakan jam tangan/stopwatch dan mencatatnya dalam lembar observasi
- 4) Peneliti menyerahkan lembar Informed Consent sebagai Responden kepada keluarga pasien.
- 5) Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada keluarga pasien/calon responden.
- 6) Peneliti membuat skoring hasil pengisian kuesioner dan menyalin pada Lembar Observasi.

Cara pengukuran yang dilakukan oleh peneliti dalam mengukur *Response Time* yaitu dengan cara observasi. Peneliti menghitung waktu yang dibutuhkan tenaga kesehatan ketika pertama kali melakukan tindakan awal/anamnesis sejak pasien masuk ke pintu IGD dengan menggunakan *stopwatch* (jam tangan). Disini ketika melakukan observasi, peneliti dibantu oleh tenaga atau staf yang berada di IGD. Kemudian peneliti mengelompokkan menjadi 2 tingkatan yaitu:

- a. Cepat : 0 – 5 menit
- b. Lambat : > 5 menit

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan peneliti dengan cara membagikan kuesioner/angket kepada keluarga pasien atau yang bertanggung jawab kepada pasien yang telah di observasi *response time*-

nya. Keluarga atau yang bertanggung jawab pada pasien di beri penjelasan mengenai tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan, kemudian keluarga atau yang bertanggung jawab di mohon mendatangi lembar *inform consent*, setelah setuju keluarga atau yang bertanggung jawab di mohon untuk mengisi kuesioner/angket dengan memberikan tanda (✓) di kolom yang dipilih. Dimana terdapat empat pilihan jawaban untuk dipilih yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju.

Kuesioner mengenai kepuasan pelanggan tersebut akan dianalisa sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan. Peneliti mengelompokkan menjadi 4 tingkatan, yaitu :

- 1) Sangat Puas (SP)
- 2) Puas (P)
- 3) Tidak Puas (TP)
- 4) Sangat Tidak Puas (STP)

Pengelompokan tersebut didasarkan pada standar IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan/Pasien) Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Provinsi dan Standar Kepuasan Pelanggan/pasien menurut Kepmenkes 856 tahun 2009 yakni  $\geq 70\%$ .

Dalam membagikan lembar persetujuan responden dan kuisisioner penelitian, peneliti dibantu oleh rekan sejawat dan staf di IGD yang bertugas jaga pada saat itu.

## 3.6 Teknik Pengolahan Data dan Penyajian Data

### 3.6.1. Teknik Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2012), langkah-langkah pengolahan data secara manual umumnya melalui langkah-langkah, seperti *editing* (penyuntingan data), *coding* (membuat kode), *data entry* (memasukkan data) dan pembersihan (*cleaning*)

#### 1. *Editing*

Jawaban kuesioner dari responden secara langsung diolah, tapi perlu diperiksa terlebih dahulu terkait kelengkapan jawaban (Setiadi, 2007)

#### 2. *Coding*

Coding adalah kegiatan mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan (Notoatmodjo, 2012).

Semua jawaban dari responden dari kuesioner diubah menjadi kode-kode yang memungkinkan peneliti lebih mudah menganalisa data. Begitu pula dengan hasil observasi *response time* yang dilakukan. Pemberi kode pada penelitian ini meliputi:

#### a. *Response Time* yang terdiri dari :

1) Kode 1 : > 5 menit : Lambat

2) Kode 2 : 0 – 5 menit : Cepat

#### b. Tingkat kepuasan keluarga pasien atau penanggung jawab pasien menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari:

1) Sangat Puas (SP) nilai 4

2) Puas (P) nilai 3

- 3) Tidak Puas (TP) nilai 2
- 4) Sangat Tidak Puas (STP) nilai 1

### 3. Processing/Entry

Data mengenai variabel kepuasan keluarga pasien diperoleh dengan cara penyebaran angket kepada 51 orang responden dengan 20 item pernyataan. Angket untuk pengambilan data tersebut disusun dalam bentuk *grafic rating scale* dengan alternatif jawaban sebanyak 4 opsi yang memiliki rentang skor 1-4 (Skala *Likert*).

Berdasarkan jawaban responden pada masing-masing pernyataan dalam kuesioner dibagi menjadi 4 interval kelas (skala), dengan menggunakan rumus : (DR. Riduwan, M.B.A ; 2007 : 20)

$$IK = \frac{STt - STr}{JK}$$

Dimana :

IK = Interval Kelas

STt = Skor Tertinggi yaitu 4

STr = Skor Terendah yaitu 1

JK = Jumlah Kelas

Sehingga berdasarkan rumus di atas menjadi :

$$IK = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4}$$

$$IK = 0.75$$

Dengan diketahui interval kelas yaitu 0.75 kemudian disusun kriteria penilaian rata – rata jawaban responden pada lampiran 4 distribusi frekwensi di bawah ini :

Tabel 3.2

Batasan Nilai Rata-Rata Jawaban Soal Kuesioner (Interval Kelas)

<b>Interval</b>	<b>Penilaian untuk setiap variabel</b>
1.00 – 1.75	Sangat Tidak Puas
1.76 – 2.50	Tidak Puas
2.51 – 3.25	Puas
3.26 – 4.00	Sangat Puas

Sumber : Diolah peneliti

Data dari responden segera dimasukkan ke dalam tabel berupa pengkodean dengan program SPSS 22 yang ada di komputer (Setiadi, 2007). Data tersebut berkaitan dengan variabel penelitian yaitu data tentang *response time* dan data tentang kepuasan keluarga pasien di IGD.

#### 4. Cleaning (Pembersihan)

Notoatmodjo (2010) mengungkapkan bahwa kesalahan-kesalahan dalam pengkodean, ketidak lengkapan data, dan lain-lain yang berhubungan dengan data dapat terjadi setelah semua data dari responden dimasukkan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan *cleaning* untuk membersihkan data-data yang tidak sesuai dengan kebutuhan (Setiadi, 2007).

### 3.6.2 Teknik Penyajian Data

Analisa ini dilakukan terhadap tiap variable dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variable (Notoatmojo, 2005:188) Dari pengertian tersebut, peneliti menyajikan data dan mencari distribusi frekuensi dan presentase dari data umum (umur, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan) dan data khusus (*response time* dan tingkat kepuasan pelanggan) pada penelitian ini.

Data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Baik data umum dan data khusus. Dimana untuk data umum (Usia) responden akan dikelompokkan dengan menggunakan rumus Sturgess:

$$m = 1 + 3,3 \log n;$$

di mana:  $m$  = jumlah kelompok

$n$  = jumlah pengamatan

Sedangkan interval setiap kelompok digunakan rumus Sturgess sebagai berikut:

$$i = R/m$$

di mana:  $i$  = interval

R = rentang antara nilai terbesar dan nilai terkecil

### 3.7 Teknik Analisa Data

Analisa bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variable yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Soekidjo Notoatmojo, 2002:188). Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang melakukan analisis terhadap hubungan 2 variabel (*bivariat*) yaitu variabel *response time* dan kepuasan pelanggan. Alat analisis yang digunakan adalah korelasi *Rank Spearman*. Untuk menentukan kesimpulan adanya hubungan antara *Response Time* dengan kepuasan pelanggan, digunakan pendekatan *probability* ( $\rho$ ), yaitu membandingkan nilai *p value* dengan derajat kemaknaan ( $\alpha$ ) 0,05. Nilai *p value* yang dimaksud adalah  $p < 0,05$  dimana apabila  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti menandakan ada hubungan antara variable yang diteliti. Sedangkan untuk kekuatan hubungan dari uji korelasi Spearman dapat dilihat dari table berikut (Sugiyono, 2010)

Tabel 3.3  
Tingkatan Hubungan Koefisien Korelasi

Nilai Koefisien Korelasi	Keterangan Kekuatan Hubungan
0,00 – 0,19	Korelasi Sangat Lemah
0,20 – 0,39	Korelasi Lemah
0,40 – 0,59	Korelasi Cukup
0,60 – 0,79	Korelasi Kuat
0,80 – 0,99	Korelasi Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010: 250)

### **3.8 Etika Penelitian**

Penelitian ini dilakukan setelah mendapat rekomendasi dari Universitas Muhammadiyah Surabaya dan izin dari Direktur Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. Penelitian ini dimulai dengan melakukan beberapa prosedur yang berhubungan dengan etika penelitian meliputi berbagai aspek (Setiadi, 2007).

CNA (*Canadian Nurses Association*) dan ANA dalam Potter & Perry (2005) telah menetapkan prinsip etik penelitian yang mengikutsertakan manusia sebagai responden, yaitu :

#### **3.8.1 Lembar Persetujuan**

Responden penelitian diberikan informasi yang lengkap tentang penelitian yang akan dilakukan melalui *informed consent*. Definisi dari *informed consent* adalah suatu ijin atau pernyataan responden yang diberikan secara bebas, sadar dan rasional setelah mendapat informasi dari peneliti. *Informed consent* tersebut dapat melindungi pasien dari segala kemungkinan perlakuan yang tidak disetujui responden, pada penelitian ini sebelum pasien/keluarga menjadi responden, pasien menandatangani lembar *informed consent*.

#### **3.8.2 Kerahasiaan (*Confidentiality*)**

Peneliti menjamin semua informasi yang diberikan oleh responden dengan cara apapun agar orang lain selain peneliti tidak mampu mengidentifikasi responden. Peneliti tidak mencantumkan nama responden

pada hasil penelitian. Tetapi disini peneliti menggunakan kode atau inisial yang hanya diketahui oleh peneliti sendiri.

### **3.8.3 Keanoniman (*Anonimity*)**

Peneliti tidak mencantumkan identitas responden pada penelitian untuk menjaga kerahasiaan. (Notoatmojo, 2010), indentitas responden penelitian diganti dengan pemberian kode pada data sebagai pengganti identitas.

Responden penelitian terutama responden penelitian kesehatan yaitu manusia. Memerlukan hak perlindungan. Penelitian kesehatan yang mengikutsertakan manusia sebagai responden penelitian harus tetap memperhatikan aspek etis. Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan (2005) mengungkapkan bahwa secara internasional disepakati prinsip dasar penerapan etik penelitian kesehatan adalah :

### **3.8.4 Beneficience & Malaficience**

Penelitian yang dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan terhadap responden penelitian. Secara tidak langsung penelitian ini akan meningkatkan pelayanan keperawatan di IGD RS Jiwa Menur Surabaya.

### **3.8.5 Justice**

Responden penelitian harus diperlakukan secara adil dalam hal beban dan manfaat dari partisipasi dalam penelitian. Peneliti harus mampu memenuhi prinsip keterbukaan pada semua responden penelitian. Semua responden diberikan perlakuan yang sama sesuai prosedur penelitian.

