

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian korelasional menggunakan *cross sectional*. Studi korelasional pada hakikatnya merupakan penelitian atau penelaahan hubungan antara dua variabel pada situasi atau sekelompok subjek (Notoatmojo, 2018). Rancangan yang digunakan adalah *cross sectional* sebuah rancangan observasional yang akan dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independent dengan variabel dependen yang mana untuk pengukurannya dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu (Nursalam, 2015). Pada penelitian ini peneliti ingin melihat hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat RSUD Pringsewu tahun 2023.

B. Variabel Penelitian

Variabel adalah ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok (Notoadmojo, 2018). Dalam penelitian terdapat dua variabel, yaitu :

1. Variabel independen (bebas)

Variabel atau yang disebut variabel bebas yang mempengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain. Variabel ini biasanya dimanipulasi, diamati dan diukur untuk diketahui hubungannya atau pengaruhnya terhadap variabel lain (Nursalam, 2020). Variabel dalam penelitian ini adalah *response time* perawat.

2. Variabel dependen (terikat)

Variabel atau yang disebut variabel bebas yang dipengaruhi nilainya oleh variabel lain. Variabel terikat adalah factor yang diamati dan diukur untuk menentukan ada tidaknya hubungan atau pengaruh dari variabel

bebas (Nursalam, 2020). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan keluarga pasien.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Jaya & Prasetya, 2017). Definisi operasional penting dan diperlukan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data ini konsisten antara sumber data (responden) yang satu dengan yang lain (Notoadmojo, 2018). Definisi operasional dalam dari variabel di penelitian ini dijelaskan pada table berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definsi oeprasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Variabel Independen						
1.	<i>Response Time</i> Perawat	<i>Response Time</i> atau waktu tanggap merupakan kecepatan dalam melayani pasien sesegera mungkin sejak pasien datang di IGD	a. <i>Stopwatch</i> atau arloji b. Lembar ceklist	<i>Cheklis</i> (observasi langsung dengan menghitung waktu yang dibutuhkan pasien yang telah dilakukan tindakan awal oleh perawat	1 = <i>Response Time</i> cepat jika ≤ 5 menit 2 = <i>Response Time</i> lambat > 5 menit	Ordinal
Variabel Dependen						
2.	Kepuasan Keluarga Pasien	Suatu ungkapan perasaan terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya	Kuesioner	Mengisi kuesioner dengan cara di ceklist	1 = Tidak puas (Jika skor responden $>$ nilai mean atau median) 2 = Puas (Jika skor responden \leq nilai mean/median)	Ordinal

D. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek dan subjek yang diteliti (Notoatmojo, 2018). Populasi dalam penelitian ini yaitu keluarga pasien yang datang untuk menemani pasien ke IGD RSUD Pringsewu dari Bulan Januari-Februari 2024 sebanyak 1.753.

2. Sampel

Sampel penelitian adalah sebuah objek penelitian yang diambil dari keseluruhan objek yang akan diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmojo, 2018). Sampel dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang datang menemani pasien di IGD RSUD Pringsewu yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang memiliki ciri-ciri yang harus dipenuhi setiap masing-masing anggota populasi yang akan dijadikan sampel, sedangkan untuk kriteria eksklusi adalah kriteria yang memiliki ciri-ciri anggota populasi yang tidak bisa dijadikan sebagai sampel penelitian (Notoatmojo, 2018). Agar sampel tidak menyimpang maka sebelumnya dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi (Nursalam, 2018).

a. Kriteria inklusi

- 1) Keluarga pasien yang menemani dari awal sampai akhir di IGD
- 2) Keluarga pasien bisa membaca dan menulis
- 3) Keluarga pasien mampu berkomunikasi dengan baik
- 4) Keluarga pasien dengan pasien kategori P1 (prioritas 1) *response* dengan pelayanan waktu 0-5 menit
- 5) Keluarga pasien yang bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi

- 1) Keluarga pasien dengan keadaan cemas atau panik
- 2) Tidak bersedia menjadi responden

Dalam menentukan besar sampel yang digunakan peneliti yaitu menggunakan rumus *lameshow* yang populasi tidak diketahui sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 1 - \alpha/2 (1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n	: jumlah sampel yang dicari
$Z^2 1 - \alpha/2$: 1,96 pada 0,05
P	: focus kasus/ maksimal estimasi =0,5
d	: alpha atau sampling eror (10% atau 0,1)

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,05 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,05 (0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,192 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,096}{0,01}$$

$$n = 96$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti berjumlah 96 responden.

3. Teknik Sampling

Sampling adalah proses penyeleksi 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 (Nursalam, 2020). Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, dimana untuk memperoleh data, peneliti menemui subjek yaitu orang-orang yang secara kebetulan dijumpai pada saat berkunjung dan peneliti melakukan penelitian hingga mencapai jumlah yang dianggap cukup bagi peneliti. Alasan peneliti mengambil teknik ini karena peneliti akan mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat akan dilakukan kegiatan penelitian secara berlangsung.

E. Waktu Dan Tempat

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 dan berlokasi di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu pada Bulan Mei.

F. Instrumen Dan Metode Pengumpulan Data

1. Instrument

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat, tangkap dan sistematis sehingga mudah untuk diolah (Notoatmojo, 2018).

Alat atau instrument penelitian untuk mengukur atau mengumpulkan data masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi responden atau hal-hal yang responden ketahui (Nursalam, 2020). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrument penelitian berupa yaitu :

- a. Lembar ceklist, untuk mengukur *response time* perawat pada penelitian ini dengan 2 pilihan waktu tanggap perawat cepat ≤ 5 menit dan lambat > 5
- b. Lembar kuesioner, untuk mengukur kepuasan keluarga pasien pada penelitian ini mengadopsi dari kuesioner Arjiani Nurcahya Arief 2020 dengan pertanyaan berbentuk ceklist serta menggunakan skala *likert* terdiri dari 20 pertanyaan.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data adalah primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kemudian peneliti terlebih dahulu menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada responden dan menanyakan bersedia atau tidak menjadi responden, apabila bersedia

peneliti membagikan lembar persetujuan (*informed consent*) untuk diisi lalu responden akan mengisi *informed consent* tersebut. Peneliti melakukan wawancara atau mengajukan pertanyaan yang ada di dalam lembar kuesioner kepada responden dan peneliti akan melakukan ceklist di lembar kuesioner dengan jawaban dari responden tersebut. Peneliti akan memeriksa setiap jawaban kuesioner responden jika tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada responden untuk dilengkapi kembali.

G. Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Validitas Penelitian

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Janna & Herianto, 2021). Pada instrumen yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner/angket tentang kepuasan pada penelitian Arjiani Nurcahya Arief 2020 yang telah melalui uji validitas dan reabilitas sehingga peneliti tidak melakukan uji validitas dan reabilitas kembali. Dalam uji tersebut menunjukkan r hitung pada semua item memiliki skor 0,402-0,776. *Alpha Cronbach* semua item 0,795. Hasil tersebut lebih besar dari r tabel 0,334 sehingga semua item dinyatakan valid.

2. Reliabilitas Penelitian

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Janna & Herianto, 2021). Pernyataan yang sudah valid kemudian di uji reliabilitas dengan cara membandingkan r tabel dengan r

hasil. Kuesioner diuji dengan rumus *Alpha Cronbach* dengan teknik komputerisasi menggunakan SPSS dengan tingkat kemaknaan 5% (0,05).

H. Metode Pengolahan dan Analisa Data

1. Pengelolaan Data

Dalam suatu penelitian, pengolahan data merupakan salah satu langkah yang penting karena data yang diperoleh langsung dari penelitian masih merupakan data mentah/belum memberikan informasi apapun dan belum siap disajikan. Untuk memperoleh data sebagai hasil yang berarti dan kesimpulan yang baik, diperlukan pengolahan data (Notoatmojo, 2018).

Data yang telah didapatkan setelah itu diolah, pengolahan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu :

a. *Editing*

Setelah instrument penelitian terisi, kemudian peneliti melakukan pemeriksaan kembali. Pengisian instrument meliputi kelengkapan dan kesesuaian jawaban dari pertanyaan, dilakukan untuk mengantisipasi adanya kesalahan-kesalahan dari data yang terkumpul juga untuk memonitor sampai terjadi kekosongan dari data yang dibutuhkan.

b. *Coding*

Coding adalah usaha mengklasifikasikan jawaban atau hasil yang ada menurut macamnya dengan menandai masing-masing jawaban dengan skor jawaban. Misalnya merubah data berbentuk huruf menjadi angka atau bilangan. *Coding* bukan diartikan sebagai tingkatan hanya memberikan kode dengan tujuan mempermudah analisis data dan mempercepat entry data. Pemberian kode pada penelitian ini meliputi :

- 1) Lembar ceklist *Response time* yang terdiri dari
 - a) Kode 1 : ≤ 5 menit: cepat
 - b) Kode 2 : > 5 menit: lambat
- 2) Lembar kuesioner kepuasan keluarga pasien
 - a) Kode 1 : sangat tidak puas
 - b) Kode 2 : tidak puas

- c) Kode 3 : puas
- d) Kode 4 : sangat puas

c. *Processing*

Memproses data agar didapatkan informasi hasil penelitian tersebut. *Processing* juga dapat diartikan pemberian skor untuk masing-masing jawaban pertanyaan dari instrument. Setelah semua isian kuesioner benar, serta telah melewati, maka langkah untuk selanjutnya adalah memproses data agar dapat dianalisis. Setelah itu dipresentasikan untuk didapatkan data sesuai dengan kriteria yang telah dimasukkan. Hasil akhir dari perhitungan nilai tiap variabel dimasukkan kedalam komputer.

d. *Cleaning*

Pengecekan kembali data yang sudah dientry, apakah ada kesalahan atau tidak. Cara mengcleaning data dengan membuat table akan diketahui missing data atau kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

e. *Tabulasi*

Data yang telah didapatkan dari responden kemudian dijumlahkan dari beberapa poin pertanyaan yang telah dijawab oleh responden dan ditabulasikan di program komputer.

f. *Interpretasi Data*

Syarat yang digunakan dalam penelitian ini uji Chi-Square adalah :

- 1) Tidak ada sel dengan nilai frekuensi kenyataan atau *actual count* (F_0) sebesar nol (0)
- 2) bentuk tabel 2x2, maka tidak boleh ada 1 sel yang memiliki frekuensi harapan atau *expected count* (F_h) kurang dari 5.
- 3) Apabila bentuk tabel lebih dari 2 x2, misalnya 2 x3, maka jumlah sel dengan frekuensi harapan yang kurang dari 5 tidak boleh lebih dari 20%.

- 4) Apabila pada tabel kontingensi 2x2 tidak ditemukan nilai frekuensi harapan kurang dari 5, maka rumus yang digunakan adalah continuity Correction.
- 5) Apabila tabel kontingensi 2x2 ditemukan nilai frekuensi harapan kurang tetapi tidak memenuhi syarat maka rumus yang digunakan adalah *Fisher's exact test*.
- 6) Apabila tabel lebih dari 2 x 2 maka rumus yang digunakan adalah Pearson Chi-square.

2. Analisa Data

Menurut Sugiono (2018) Analisa data merupakan sebuah proses mencari dan Menyusun data yang diperoleh secara sistematis dari hasil pengumpulan data dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan penyusunan dengan pola yang sesuai, memilih mana yang penting serta yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami bagi diri sendiri maupun orang lain. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Analisa Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap pada variabel penelitian (Notoatmodjo,2018). Analisis ini digunakan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi dan presentase dari semua variabel yang meliputi *response time* perawat (variabel independent) dan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan (variabel dependent). Karakteristik responden, meliputi jenis kelamin, pendidikan serta pekerjaan.

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat baru bisa dilakukan bila sebuah data yang di analisis univariat dan telah diketahui hasilnya. Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Untuk menguji hipotesis hubungan variabel independent (skala

ordinal) dan variabel dependent (skala ordinal, peneliti menggunakan uji *Chi Square*. Uji *Chi Square* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang memiliki data bersifat kategorik. Untuk menentukan kesimpulan adanya hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan.

I. Etika Penelitian

Etika penelitian yaitu etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan pihak peneliti, responden yang mendapatkan dampak dari penelitian yang dilakukan (Notoatmojo, 2018). Etika penelitian ini menggunakan responden atau subjek manusia. Beberapa prinsip dalam pertimbangan etik yang dilakukan suatu penelitian :

1. *Autonomy*, pada penelitian responden mau menjadi subjek penelitian yang sukarela setelah mendapatkan penjelasan sebelum penelitian dilakukan, seperti tentang manfaat, konsekuensi dan prosedur yang akan dilaksanakan dalam pengambilan data kemudian peneliti memberikan *informed consent* atau lembar persetujuan untuk menjadi responden sebelum penelitian akan dilakukan. Jika responden bersedia, maka responden mengisi lembar persetujuan tersebut.
2. *Beneficence* (kemurahan hati), peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur guna mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin dan bermanfaat bagi subjek penelitian ini.
3. *Justice* (perlakukan adil), responden penelitian mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses dan prosedur yang akan dilakukan oleh peneliti.
4. *Non-maleficence* (tidak mencelakakan), selama penelitian berlangsung peneliti menjaga kenyamanan responden. Apabila terjadi kondisi yang membahayakan, peneliti akan berhenti terlebih dahulu dan setelah keadaan sudah mulai membaik maka responden sudah siap untuk memulai kembali melakukan pengisian kuesioner tersebut.

5. *Veracity* (kebenaran atau kejujuran), sebelum melakukan penelitian, peneliti menjelaskan terlebih dahulu tentang prosedur, manfaat serta konsekuensi yang akan berlangsung dalam penelitian.
6. *Fidelity* (setia atau penepati janji), peneliti melakukan prosedur penelitian sesuai dengan yang telah dijelaskan tanpa merugikan responden.
7. *Confidentiality* (kerahasiaan), peneliti menjamin kerahasiaan data yang telah diperoleh dari responden dan semata-mata hanya dipergunakan dalam penelitian.
8. *Akuntability* (akuntabilitas), peneliti bertanggungjawab atas data yang diperoleh dari responden guna penelitian yang dilakukan.

J. Jalannya Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan dasar penelitian sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan adalah langkah awal yang dilakukan sebelum penelitian. Berikut langkah-langkah pada tahap persiapan yang telah dilakukan :

- a. Mengurus surat izin survey kepada pimpinan/institusi tempat penelitian akan dilakukan yaitu di IGD RSUD Pringsewu
- b. Melakukan survey mengenai masalah yang akan diteliti
- c. Menyusun dan melakukan pengurusan proposal penelitian
- d. Proses bimbingan proposal yang terdiri dari BAB 1, 2 dan 3

2. Tahap Pelaksanaan

Setelah tahap persiapan selesai dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan. Tahap pelaksanaan ini yaitu proses pengambilan data. Berikut langkah-langkah pada tahap pelaksanaan yang telah dilakukan :

- a. Peneliti akan menentukan responden sesuai dengan kriteria sampel
- b. Peneliti tidak melakukannya sendiri, tetapi dibantu dengan *enumerator* yang berjumlah kurang lebih 3 orang. Sebelum penelitian dilakukan, peneliti memberikan penjelasan tentang tujuan dari kuesioner kepada *enumerator*

- c. Responden yang bersedia menjadi responden akan diberikan souvenir/cinderamata/hadiah
 - d. Setelah itu peneliti melakukan pendekatan kepada responden, kemudian penelitian menjelaskan prosedur, manfaat, tujuan dan *informed consent* atau surat persetujuan menjadi responden pada penelitian ini serta memberikan penjelasan kepada responden di IGD terkait lembar ceklis dan kuesioner baik cara mengisinya ataupun teknisnya .
 - e. Peneliti memberikan *informed consent*, lembar ceklis dan lembar kuesioner penelitian dan peneliti menjelaskan cara mengisinya
 - f. Apabila responden bersedia menjadi responden, dilanjutkan dengan menandatangani lembar *informed consent* atau lembar persetujuan dan dilanjutkan mengisi lembar ceklis serta lembar kuesioner.
 - g. Kemudian, setelah responden mengisi lembar ceklis dan lembar kuesioner, peneliti memeriksa kembali kelengkapan isi dari lembar ceklis dan lembar kuesioner yang telah diisi responden tersebut.
3. Tahap Akhir
- Setelah tahap pelaksanaan selesai dilanjutkan dengan tahap akhir. Tahap akhir ini yaitu proses pengolahan data. Berikut langkah-langkah pada tahap akhir yang telah dilakukan :
- a. Setelah jumlah sampel terpenuhi sesuai dengan target yang ditentukan, selanjutnya peneliti melakukan rekap data dari responden kemudian melakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS dan hasil pengolahan tersebut dirumuskan menjadi kesimpulan, kemudian data disajikan dalam bentuk tabel.
 - b. Menyusun hasil prosal penelitian
 - c. Melakukan konsultasi hasil penelitian ke pembimbing I dan II
 - d. Perbaiki hasil penelitian