

BAB III

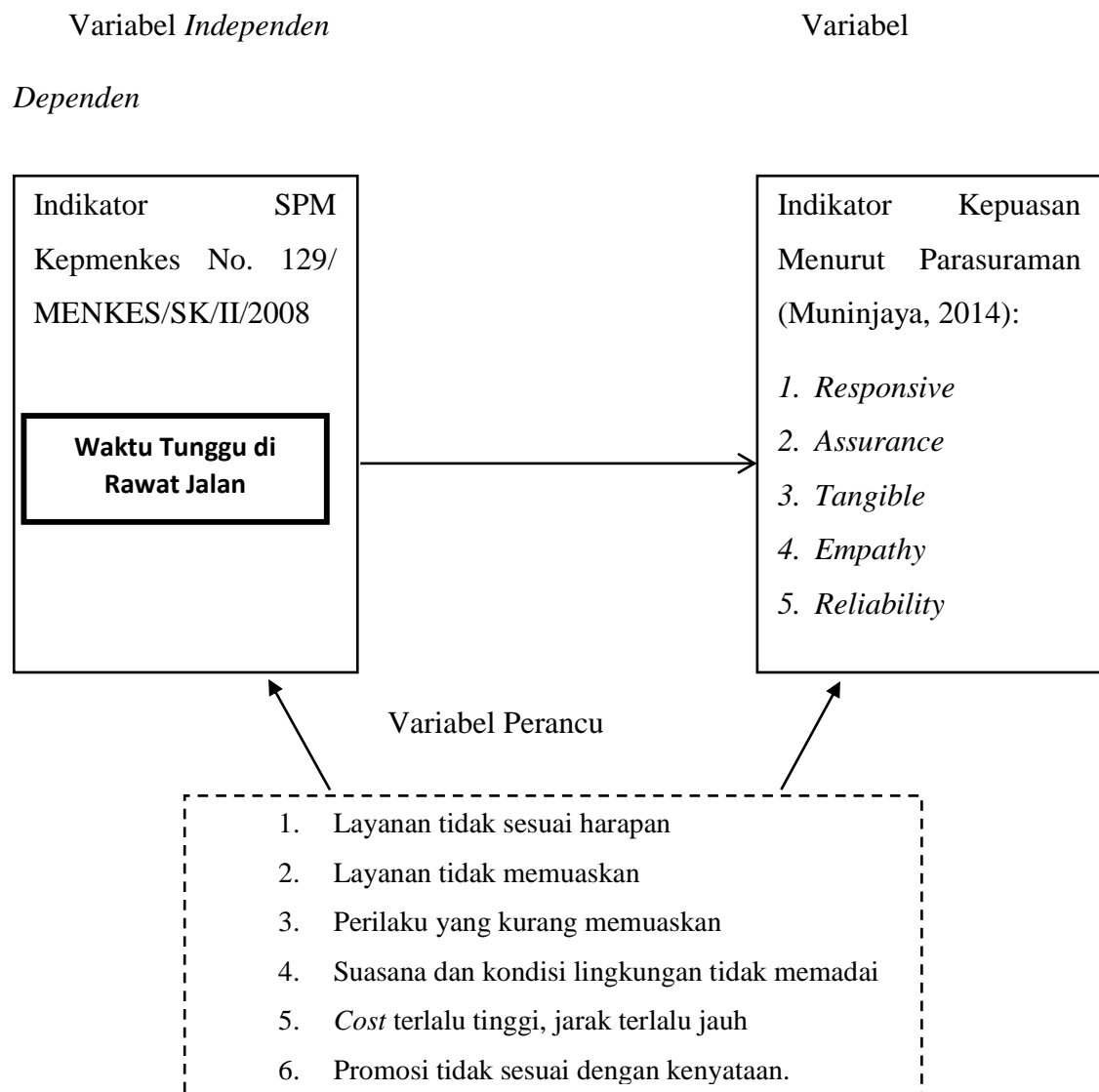
METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan analitik observasional dengan pendekatan studi *cross-sectional* (studi potong lintang) yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada satu saat tertentu saja. Kata satu saat bukan berarti semua subyek diamati tepat pada satu saat yang sama, tetapi artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan pengukuran variabel subyek dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut. Penelitian analitik observasional adalah penelitian yang berupaya mencari hubungan antara variabel, pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul (Sastroasmoro dan Ismael, 2017). Maka penelitian ini dimaksudkan untuk melihat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik anak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung Tahun 2020.

B. Variabel Penelitian

1. Definisi Konseptual



Bagan 3.1 Definisi Konseptual

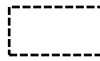
Keterangan:



Variabel *Independen*



Variabel *Dependen*



Variabel Perancu/ yang mempengaruhi

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan bahwa SPM (Standar Pelayanan Minimal) adalah waktu tunggu pasien dipoli anak instalasi rawat jalan. Pada penelitian ini peneliti akan meneliti tentang waktu tunggu pasien di poliklinik anak instalasi rawat jalan yang mempengaruhi kepuasan pasien yang meliputi dimensi RATER. Selain dimensi RATER ada pula faktor lain yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien berdasarkan faktor- faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien/ pelanggan.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah penjelasan tentang bagaimana suatu variabel akan diukur serta alat ukur apa yang digunakan untuk mengukurnya. Tidak semua variabel perlu diberikan definisi operasional, hanya variabel yang mempunyai lebih dari satu cara pengukuran, atau variabel yang pengukurannya spesifik, atau variabel yang belum memiliki alat ukur standar dan perlu dikembangkan alat ukur oleh peneliti (Rosjidi dan Liawati, 2013).

Definisi operasional merupakan definisi variabel- variabel yang akan diteliti secara operasional di lapangan. Definisi operasional bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel- variabel yang akan diteliti serta untuk pengembangan instrument (Riyanto,

2011). Waktu tunggu dan kepuasan pasien merupakan variabel yang akan diteliti.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Waktu Tunggu	Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis (Wijoyo dalam Yeni, 2014)	Kuesioner	Dinyatakan dengan skor 0= >60 menit. 1= < 60 menit atau sama dengan 60 menit. (SPM, Kemenkes RI, 2012)	Skala Gutman 0= Tidak sesuai 1= Sesuai
2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan (Nursalam, 2013)	Kuesioner	Dinyatakan dalam skor puas ($\geq 80\%$), tidak puas ($\leq 80\%$).	Skala Likert 1= Sangat tidak memuaskan. 2= Tidak Memuaskan 3= Cukup memuaskan 4= Memuaskan 5= Sangat Memuaskan

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini jumlah populasi (orang tua/ wali dari pasien anak tersebut) yang berkunjung ke Poliklinik Anak di Instalasi Rawat Jalan RS Ibu dan Anak Al Islam, jumlah populasi 149 orang adalah jumlah rata-rata kunjungan perbulan pasien anak yang datang ke Poliklinik Anak pada tahun 2020.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan *purposive sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017).

Peneliti menentukan besar sampel dengan menggunakan Rumus Slovin, dengan penjelasan sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = besar sampel

N = besar populasi

d = tingkat signifikansi (p)

Jumlah Sampel

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(d^2)} \\ &= \frac{149}{1 + 149(0.05)^2} \\ &= \frac{149}{1 + 149(0.0025)} \\ &= \frac{149}{1 + 0.3725} \\ &= \frac{149}{1.3725} \\ &= 108 \text{ orang}\end{aligned}$$

3. Kriteria Sampel

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (*Nursalam, 2016*).

Penelitian ini menggunakan kriteria inklusi sebagai berikut :

- 1) Klien yang berkunjung ke poliklinik anak (orang tua/ wali dari pasien

anak tersebut).

- 2) Klien dengan kunjungan baru ataupun lama.
- 3) Tidak ada batasan usia bagi target responden penelitian.
- 4) Klien yang bersedia menjadi responden.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang tidak memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai sebab (Nursalam, 2016). Dalam penelitian ini yang termasuk dalam kriteria eksklusi adalah Klien yang tidak bersedia menjadi responden

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data didapatkan melalui data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari hasil pengukuran, survei, dan pengamatan (Setiadi, 2013). Pada penelitian ini data primer didapatkan dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien sebagai alat pengumpulan data. Data primer lain adalah karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, status hubungan dengan pasien, dan status kunjungan pasien.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015), teknik pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan untuk mendapatkan data. Teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner, indikator kuesioner yang digunakan adalah tentang

kepuasan pasien. Pengisian kuesioner diisi oleh responden (orang tua/ wali dari pasien anak) dan peneliti memberikan penjelasan mengenai maksud dan tujuan dari penelitian tersebut, serta memberikan arahan untuk tatacara pengisian kuesioner tersebut. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*, yang bertujuan untuk tetap menjaga jarak selama masa pandemi ini.

Langkah- langkah pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

1) Tahap Persiapan

- a) Peneliti melakukan seminar proposal;
- b) Peneliti mengajukan surat permohonan ijin penelitian;
- c) Peneliti mengumpulkan data responden sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan;
- d) Peneliti memberikan penjelasan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan, serta cara pengisian kuesioner;
- e) Apabila pasien bersedia menjadi responden dalam penelitian, maka peneliti meminta responden untuk membaca dan mengisi lembar persetujuan (*informed consent*) sebagai tanda kesediaan untuk menjadi responden dalam penelitian dengan jaminan kerahasiaan atas jawaban yang telah diberikan.

2) Tahap Pengumpulan Data

- a) Peneliti memberikan kuesioner A yang berisi persetujuan untuk menjadi responden penelitian. Kuesioner B berisi karakteristik responden yang

meliputi nama, usia, jenis kelamin, status hubungan dengan pasien, dan status kunjungan ke poliklinik anak. Kuesioner C berisi mengenai kepuasan pasien, sedangkan untuk kuesioner waktu tunggu dilihat dari data *medical record*/ status pasien. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden (orang tua/ wali dari pasien anak), dan didampingi oleh peneliti untuk memfasilitasi apabila responden tidak mengerti tentang pertanyaan yang ada di dalam kuesioner. Untuk pengisian kuesioner dilakukan dalam bentuk *google form* dan tetap dengan menjaga jarak 1 meter, peneliti menggunakan masker medis dan *face shield*.

- b) Peneliti mengecek kembali kuesioner yang telah diisi, dan pengisian dilakukan kurang lebih selama 10 menit.
- c) Penelitian dilakukan pada tanggal 08 Maret- 13 Maret 2021, dengan mengambil sampel penelitian dari hari senin-sabtu, pukul 10.00-14.00 (poliklinik anak pagi) , hari senin, selasa dan kamis pukul 16.00-18.00 (poliklinik anak sore).
- d) Setelah jumlah sampel responden terpenuhi, selanjutnya dilakukan pengolahan data.

3. Alat Pengumpulan Data

a. Instrumen Karakteristik Responden

Instrumen yang diberikan meliputi nama, usia, alamat, nomor handphone, jenis kelamin, status hubungan dengan pasien, dan status kunjungan ke poliklinik anak.

b. Instrumen Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Alat ukur untuk waktu tunggu dilihat dari data *medical record*/ status pasien, dimana perhitungan waktu tunggu dimulai dari pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan pemeriksaan dari dokter spesialis. Sedangkan untuk alat ukur kepuasan pasien secara umum berupa kuesioner. Pada penelitian ini, instrumen kepuasan pasien dengan menggunakan 5 indikator yaitu *Responsive, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Reliability*. Instrumen ini terdiri dari 25 poin pertanyaan dan menggunakan skala likert dengan nilai 1= sangat tidak memuaskan, 2= tidak memuaskan, 3= cukup memuaskan, 4= memuaskan, 5= sangat memuaskan. Seluruh perolehan responden akan ditotal sehingga total skor adalah 25-125. Instrumen kuesioner yang digunakan adalah instrumen yang sudah baku dengan nilai *person product moment R*: 0,70-0,798 (kuat). Sumber diambil dari penelitian skripsi sebelumnya yang diteliti oleh Hasan (mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin) dengan judul penelitian “Hubungan Waiting Times/ Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013”, dan dilakukan modifikasi serta uji validitas dan reliabilitas oleh saya sendiri sebagai peneliti berikutnya.

Instrumen ini memiliki skor terendah 25, dan skor tertinggi 125. Bila skor <100 (<80%) maka dikatakan tidak puas, dan bila skor >100

(>80%) maka dikatakan puas (Muninjaya,2014).

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pasien

Indikator	Butir Soal	Jumlah
<i>Responsive</i>	1, 2, 3, 4, 5	5
<i>Assurance</i>	6, 7, 8, 9, 10	5
<i>Tangible</i>	11, 12, 13, 14, 15	5
<i>Empathy</i>	16, 17, 18, 19, 20	5
<i>Reliability</i>	21, 22, 23, 24, 25	5
Total		25

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* (r) dengan tingkat signifikansi 5% (0.05), dengan melihat r hitung > r tabel maka pertanyaan dalam instrumen dikatakan valid. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS 21 for windows*. Uji validitas ini dilaksanakan di Poliklinik Anak Instalasi Rawat Jalan RS Ibu dan Anak Al Islam Bandung pada tanggal 22-25 Februari 2021 dengan jumlah responden 30 orang. Uji validitas dilaksanakan di tempat yang sama

dengan tempat penelitian, tetapi dengan responden yang berbeda antara uji validitas dan penelitian. Peneliti melakukan uji validitas dari 25 pertanyaan dengan menggunakan r tabel 0.361 ($n= 30-2= 28$), dan dari hasil uji validitas tersebut semua pertanyaannya valid dan reliabel.

2. Uji Reliabilitas

Item instrumen yang valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan rumus *alfa cronbach's* yaitu membandingkan nilai *alfa cronbach's* dengan nilai konstanta 0.60 (Notoatmodjo Soekidjo, 2010).

Hasil uji reliabilitas pada insrumen diperoleh $0.976 > 0.60$ batas minimal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen memiliki reliabiitas dan dapat dihandalkan, pengujian reliabilitas menggunakan *SPSS for window's versi 21*.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017). Analisis univariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel yang diukur. Analisis univariat dalam penelitian ini yaitu karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, status hubungan dengan pasien, status kunjungan, dan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian dari jawaban kuesioner kepuasan pasien dianalisis berikut dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$N = \frac{Sp}{Sm} \times 100$$

Keterangan :

N = Nilai yang didapat

Sp = Skor yang didapat

Sm = Skor maksimal

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis data yang dilakukan untuk mencari korelasi atau pengaruh antara 2 variabel atau lebih yang diteliti. Pada penelitian ini telah dilakukan uji normalitas data dengan hasil $0,000 < 0,05$, dan dapat disimpulkan data tersebut tidak berdistribusi normal.

Dari data diatas telah diketahui uji normalitas tidak berdistribusi normal, maka dari itu pada penelitian ini peneliti akan menggunakan analisis bivariat. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui korelasi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi *Chi Square*.

G. Pengolahan Data

Menurut (Notoatmodjo Soekidjo, 2013) beberapa langkah dalam proses pengolahan data setelah dilakukannya pengumpulan data, yakni:

1. *Editing* data

Peneliti memeriksa kembali kelengkapan isi kuesioner dan jawaban

yang diberikan oleh responden, jika terjadi kekurangan dari data baik itu dari isi kuesioner dan jawaban responden maka ditanyakan ulang atau penggantian responden yang tidak sesuai kriteria.

2. *Coding data*

Peneliti melakukan penggantian data, dimana data awal yang berbentuk kuesioner atau pertanyaan diubah menjadi data dalam bentuk angka, dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, serta untuk mempermudah untuk pengolahan data.

3. *Processing data*

Peneliti memasukkan data yang telah diubah dari data kuesioner atau pertanyaan menjadi data angka-angka yang telah dikategorikan ke dalam program SPSS. Dalam memproses data dibutuhkan ketelitian supaya tidak terjadi bias dari hasil penelitian yang dilakukan.

4. *Cleaning data*

Peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap data-data dari responden yang telah dimasukkan kedalam program SPSS, setelah dilakukan pembersihan data selesai maka program SPSS memberikan hasil dan selanjutnya akan dilakukan analisa data.

H. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di poliklinik anak Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung, yang beralamatkan di Jl. Awibitung 29-31, Cicadas, Cibeunying Kidul, Bandung.

2. Waktu Penelitian

Penelitian telah dilaksanakan di poliklinik anak Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung pada tanggal 08-19 Maret 2021.

I. Etika Penelitian

1. Lembar persetujuan penelitian (*Informed Consent*)

Peneliti memberikan lembar persetujuan kepada responden agar responden mengetahui maksud dan tujuan serta manfaat dari penelitian yang diberikan. Responden dalam penelitian harus mendapatkan informasi secara lengkap, jika dalam penelitian subjek menyetujui menjadi sebagai responden maka diminta untuk menandatangani persetujuan dan jika tidak bersedia mempunyai hak untuk menolak menjadi responden (Nursalam, 2017; Notoadmodjo, 2012).

Responden membaca dan menyetujui maksud dan tujuan dari penelitian yang dijelaskan oleh peneliti secara langsung, kemudian mengisi *google form* dan memberikan persetujuan untuk menjadi responden penelitian.

2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Responden penelitian berhak meminta kepada peneliti untuk merahasiakan data yang telah diberikan, serta responden mempunyai hak untuk tidak memberikan jawaban yang menjadi privasi responden. Untuk menjaga kerahasiaan maka peneliti hanya menuliskan nama responden dengan inisial (Nursalam, 2017; Notoadmodjo, 2012). Kewajiban peneliti yaitu melindungi data yang telah dikumpulkan selama penelitian. Peneliti tidak dibenarkan untuk menyampaikan informasi responden kepada orang lain dan segala informasi yang di dapatkan oleh peneliti baik dari responden

langsung maupun dari hasil pengamatan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

3. Keadilan (*Justice*)

Subjek dalam penelitian harus diperlakukan secara adil baik sebelum penelitian, pada waktu penelitian berlangsung maupun sesudah, tanpa adanya diskriminasi (Nursalam, 2017).

Peneliti juga tidak boleh berpihak kepada seorang responden saja dan tidak boleh membeda-bedakan responden satu dengan responden lainnya.

4. Kemanfaatan (*Beneficience*)

Penelitian harus bebas dari penderitaan yaitu dilaksanakan tanpa mengakibatkan penderitaan kepada subjek khususnya jika menggunakan tindakan khusus. Peneliti meyakinkan kepada responden bahwa penelitian yang dilakukan tidak merugikan. (Nursalam, 2017). Manfaat pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien, agar mengetahui mutu pelayanan rumah sakit terhadap pasien atau pelanggan, dan tidak merugikan responden.