

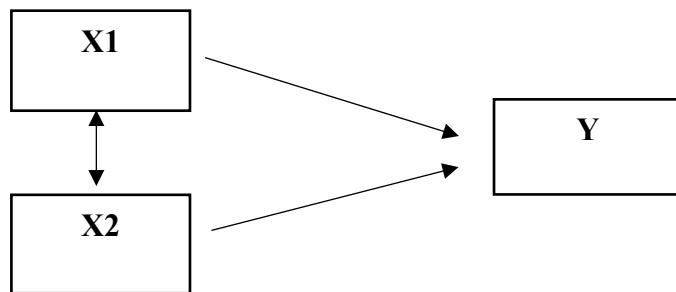
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei analitik. Pendekatan tersebut dipilih guna menganalisis serta mengukur hubungan antara kecepatan dan ketepatan pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Al Ihsan. Desain deskriptif analitik memungkinkan peneliti untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian dan menganalisis hubungan antar variabel tersebut.

Jenis penelitian ini berfokus pada bagaimana faktor-faktor dipelajari secara retrospektif, dengan melihat kembali riwayat status paparan yang dialami subjek, Penelitian ini mengacu pada konsep teoritis Kepuasan Pasien menurut Zeithaml dan Bitner (2013).



Keterangan:

X1: Kecepatan

X2: Ketepatan

Y : Kepuasan Pasien

Gambar 3.1 Desain Penelitian Hubungan Kecepatan, Ketepatan, dan Kepuasan Pasien

3.2 Variabel Penelitian

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

1. Kecepatan pelayanan keperawatan: diukur berdasarkan *real time* perawat dalam memberikan pelayanan sejak triase pasien di IGD.
2. Ketepatan pelayanan keperawatan: diukur berdasarkan kesesuaian tindakan keperawatan dengan standar ESI.

3.2.2 Variabel Dependen

Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi dependen adalah kepuasan pasien, yang penilaianya dilakukan melalui penggunaan kuesioner kepuasan pasien.

3.2.3 Hipotesis Penelitian

Berikut Hipotesis Dari Penelitian ini.

- Ha : Terdapat hubungan antara kecepatan dan ketepatan triase dengan kepuasan pasien di IGD.
- H0 : Tidak terdapat hubungan antara kecepatan dan ketepatan triase dengan kepuasan pasien di IGD.

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
1	Kecepatan pelayanan gawat darurat	Kecepatan Pelayanan gawat darurat mengukur hasil <i>real time</i> kecepatan pasien Ketika memasuki IGD sampai dilakukannya tindakan di triase	<i>Stopwatch</i> karenakan menurut keputusan kementerian kesehatan republik Indonesia, dengan kategori cepat dan Lambat (Undang-undang Republik Indonesia., 2019)	di Jika datang penanganan <5 Menit = cepat Jika pasien datang sampai pengangan >5 Menit = lambat	
2	Ketepatan triase gawat darurat	Ketepatan triase gawat darurat mengukur	Menggunakan <i>form</i> <i>Emergency Severity Index</i>	Tepat dan tidak tepat berdasarkan Dokter yang berjaga di IGD	Ordinal

		tepat dan tidak tepatnya triase.	(ESI) yang di sahkan di Amerika serikat (American triase., 2008)	di sesuai pedoman ESI	
3	Kepuasan pasien di IGD	Kepuasan pasien adalah perasaan pasien tentang layanan Kesehatan yang di alaminya.	Memakai <i>servqual</i> kepuasan pelanggan A. Parasuraman , Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry	Jika skor kepuasan $> Mean$ = Tinggi Jika skor kepuasan $< Mean$ = Rendah	Ordinal

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Instrumen Penelitian Kecepatan

Instrumen Penelitian kecepatan menggunakan alat ukur *stopwatch* dengan mengukur standar dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/Sk/Ii/2008 yaitu di bawah 5 menit di katakan cepat dan di atas 5 menit di katakan lambat.

3.4.2 Instrumen Penelitian Ketepatan

Instrumen Penelitian ketepatan triase menggunakan alat ukur ESI dengan kredibilitas dokter jaga IGD RSUD Al Ihsan.

3.4.3 Instrumen Kepuasan Pasien

Instrumen Kepuasan pasien menggunakan instrumen *servqual* dengan modifikasi dengan di modifikasi sesuai kebutuhan penelitian ini dengan metode hasil dengan hasilnya menggunakan metode rumus *mean*.

3.5 Subjek Penelitian

3.5.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan di IGD RSUD Al Ihsan selama periode penelitian Jumlah populasi akan ditentukan berdasarkan data rekapitulasi pasien IGD selama periode yang sama pada 3 bulan sebelumnya atau triwulan IV.

Tabel 3.2 Populasi Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1	Oktober 2024	3.650 Pasien
2	November 2024	3.821 Pasien
3	Desember 2024	3.869 Pasien
	Total	11.340 Pasien

Data tersebut diperoleh di bagian Sumber daya manusia RSUD Al Ihsan Gedung G, Dari jumlah data tersebut peneliti mengambil beberapa sampel untuk menguji tingkat kepuasan pasien dari ketepatan dan kecepatan, dengan memiliki jenis sampel untuk penelitian.

3.5.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Slovin*. Adapun kriteria inklusi sampel adalah sebagai berikut:

1. Minimal berusia 17 tahun, dikarenakan responden yang berusia 17 tahun dianggap telah matang dalam memberikan penilaian individu dianggap telah mencapai tingkat perkembangan yang cukup baik secara mental dan fisik. Mereka diharapkan mampu mengambil keputusan yang tepat dan bertanggung jawab atas tindakan mereka, seperti dalam mengemudikan kendaraan atau berpartisipasi dalam pemilu. (Agustiawan dkk., 2023).
2. Dapat di ajak komunikasi dua arah dengan baik dan dalam kondisi sadar, sehingga dapat memberikan jawaban yang valid dalam menjawab kuesioner.
3. Bersedia menjadi responden penelitian.

3.5.3 Jumlah Sampel

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

n :Ukuran sampel *minimun*

N :Ukuran Populasi

e^2 :Batas Toleransi kesalahan (*margin of error*) 0,05

Sehingga besarnya sampel menggunakan rumus *slovin* yang di inginkan dalam penelitian ini menggunakan rumus yang di atas, sebagai berikut:

$$n = \frac{126}{1 + 126 \times 0,05} = 96$$

Dengan rumus perhitungan *slovin sample* maka dibutuhkan 96 responden yang dipilih secara *purposive sampling* dari populasi dengan rata rata 126 responden.

3.6 Teknik Pengambilan Data

3.6.1 Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Data primer diperoleh melalui penggunaan kuesioner yang diberikan kepada pasien, dengan peneliti memberikan penjelasan singkat tentang cara pengisian kuesioner tersebut menggunakan instrumen yang telah disiapkan. Pengisian kuesioner dilakukan ketika pasien atau keluarga pasien menerima nomor rekam medis di IGD RSUD Al Ihsan.
2. Data sekunder ialah data yang diperoleh dari Instalasi Gawat Darurat RSUD Al Ihsan Baleendah Kabupaten Bandung 2025.
3. Data primer meliputi penggunaan kuesioner oleh pasien, dengan peneliti memberikan penjelasan secara singkat dan jelas tentang pengisian kuesioner yang diberikan menggunakan instrumen yang telah disediakan, Pengisian kuesioner di lakukan. Ketika pasien atau keluarga pasien mendapatkan nomor rekam Medis di Instalasi gawat darurat RSUD Al Ihsan.
4. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari IGD RSUD Al Ihsan Baleendah Kabupaten Bandung 2025.

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh setelah penelitian sahih dan dapat digunakan untuk disebarluaskan kepada responden. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket. Alat ukur yang dianggap valid adalah instrumen yang dapat diandalkan untuk mengukur validitas dan menghasilkan data yang akurat. Pengujian validitas instrumen ini dilakukan pada 96 pasien yang berada di IGD RSUD Al Ihsan.

Uji validitas akan dilakukan menggunakan *output* dari aplikasi SPSS, dengan memperhatikan skor pada tabel *item total statistics*. dalam setiap butir pertanyaan dapat dinilai melalui nilai *corrected item-total*.

Korelasi antara item dengan skor item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen, uji validitas dilakukan dengan menggunakan Kriteria sebagai Berikut:

1. Jika r -hitung $>$ r -tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.
2. Jika r -hitung $<$ r -tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 pasien IGD RSUD Al Ihsan yang tidak termasuk dalam sampel penelitian utama dan tidak memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian. Proses uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS, dengan hasil yang ditampilkan dalam tabel *item total statistics*. Penilaian terhadap validitas setiap item pertanyaan dapat dilakukan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation*, yakni korelasi antara masing-masing item dan total skor. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasinya lebih besar dari nilai r -tabel. Pada taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n = 10$, maka nilai r -tabel yang digunakan adalah 0,631.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

No	r -hitung	r -tabel	Keterangan
1	0,888	0,631	Valid
2	0,889	0,631	Valid
3	0,887	0,631	Valid
4	0,887	0,631	Valid
5	0,888	0,631	Valid
6	0,888	0,631	Valid
7	0,889	0,631	Valid

8	0,889	0,631	Valid
9	0,889	0,631	Valid
10	0,889	0,631	Valid
11	0,889	0,631	Valid
12	0,888	0,631	Valid
13	0,889	0,631	Valid
14	0,887	0,631	Valid
15	0,888	0,631	Valid
16	0,889	0,631	Valid
17	0,889	0,631	Valid
18	0,889	0,631	Valid
19	0,888	0,631	Valid
20	0,888	0,631	Valid

3.6.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat konsistensi atau keandalan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen dianggap reliabel jika dapat menghasilkan data yang konsisten atau stabil saat digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Pengujian ini dilakukan setelah instrumen lolos uji validitas, dan hanya item yang telah terbukti valid yang diuji reliabilitasnya. Suatu variabel dianggap reliabel apabila nilai koefisien reliabilitasnya lebih dari 0,60. Secara umum, interpretasi terhadap nilai reliabilitas mengacu pada batasan-patokan tertentu yang telah digunakan secara luas:

1. Reliabilitas uji coba $\geq 0,60$ berarti hasil memiliki reliabilitas baik.
2. Reliabilitas uji coba $< 0,60$ berarti hasil memiliki reliabilitas kurang baik.

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas

Kepuasan Pasien		
Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
0,893	20	Reliabel

3.7 Analisa data

3.7.1 Teknik Analisa Data

Data yang telah dikumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan program aplikasi komputer yaitu SPSS, excel dan perangkat lainnya.

1. Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan tujuan mengetahui distribusi dan persentase masing-masing variabel yang diteliti. Proses ini bertujuan

untuk menggambarkan frekuensi serta persentase dari variabel independen dalam penelitian. Analisis dilakukan menggunakan *software* SPSS, dan hasilnya ditampilkan dalam format tabel.

2. Analisa Bivariat

Analisis bivariat dimanfaatkan untuk melihat hubungan antara dua variabel dalam satu tabel, sehingga distribusi frekuensi dan persentase variabel independen dapat diamati. Tujuan dari analisis ini adalah menguji keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui uji statistik *Chi-Square*. Hasil dari pengujian statistik ini akan menentukan ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara dua variabel dengan tingkat kepercayaan 95%. Apabila nilai *Chi-Square* hasil perhitungan lebih besar daripada nilai yang tercantum dalam tabel *Chi-Square*, maka hubungan antara kedua variabel tersebut dinyatakan signifikan. Selain itu, nilai *p* juga digunakan untuk menilai signifikansi; jika *p* < 0,05, maka hubungan antara kedua variabel dianggap memiliki makna statistik.

3. Analisa Multivariat

Regressi logistik berganda digunakan dalam analisis ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD, dengan tujuan untuk membangun model prediksi berdasarkan faktor-faktor tersebut.

3.7.2 Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan akan melalui serangkaian tahapan pemrosesan. Setelah seluruh data tersedia, peneliti akan mengolahnya dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

1. *Editing*

Tujuan dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa setiap jawaban yang diberikan oleh responden telah terisi dengan lengkap dan konsisten, serta tidak ada bagian yang dibiarkan kosong.

2. *Coding*

Pada tahap ini, setiap jawaban dari pertanyaan dikodekan berdasarkan pedoman yang telah ditentukan sebelumnya. Pengkodean ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengelola dan menganalisis data.

3. *Entry atau Processing*

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari jawaban responden dimasukkan ke dalam sistem komputer menggunakan aplikasi seperti Excel dan SPSS untuk dilakukan pengolahan lebih lanjut.

4. *Cleaning*

Setelah data dimasukkan, tahap ini dilakukan untuk memeriksa adanya kesalahan kode dalam data. Jika ditemukan, maka data tersebut akan diperbaiki atau dikoreksi agar siap untuk dianalisis lebih lanjut.

5. *Customer Satisfaction Score (CSAT)*

CSAT = (Skor Responden Puas / Total Responden) x 100%.

- a. Pertanyaan diajukan dengan pilihan jawaban skala (1 sampai 4 "Tidak Puas" dan "Sangat Puas").
- b. Jumlahkan semua skor jawaban.
- c. Bagi total skor dengan jumlah responden, lalu kalikan dengan 100%
Adapun kriteria kepuasan adalah sebagai berikut:
 - a. Dikatakan puas jika Skor kepuasan > *Mean*.
 - b. Dikarakan Tidak puas jika Skor kepuasan < *Mean*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di IGD RSUD Al Ihsan yang terletak di Jl. Kiastramanggala, Baleendah, Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375, Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai April 2025.

3.9 Etik Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan persetujuan etik yang diterbitkan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan (FITKes) Universitas Jendral Achmad Yani Cimahi dengan nomor 071/KEPK/FITKes-Unjani/II/2025 yang ditetapkan tanggal 26 Februari 2025. Hal ini bertujuan guna memastikan bahwa subjek penelitian dilindungi dan dijaga dalam hal privasi,

keadilan, dan mendapatkan manfaat dari penelitian ini, Prinsip-prinsip yang diterapkan sesuai dengan prinsip etik sebagai berikut:

1. Keadilan

Dalam penelitian ini dijaga dengan memberikan kebebasan kepada responden untuk memilih dan memutuskan berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden dapat menolak atau menghentikan partisipasi kapan saja tanpa ada paksaan atau konsekuensi negatif.

2. Kerahasiaan

Semua informasi yang didapat dari responden tidak akan disebarluaskan kepada pihak lain. Hanya peneliti yang akan mengetahui informasi tersebut. Data yang terkumpul akan disimpan dengan aman dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian, serta akan dianonimkan untuk melindungi identitas responden.

3. Keadilan

Prinsip keadilan dijunjung tinggi dengan memastikan semua responden diperlakukan secara adil, tanpa diskriminasi. Jika ada responden yang tidak bersedia berpartisipasi atau ingin mengundurkan diri, hak mereka akan dihormati sepenuhnya. Peneliti akan memberikan penghargaan kepada semua responden yang telah mengikuti penelitian dengan baik.

4. Asas Kemanfaatan

Penelitian ini berkomitmen untuk memenuhi tiga prinsip asas kemanfaatan: bebas penderitaan, bebas eksploitasi, dan bebas risiko. Peneliti akan memastikan bahwa partisipasi tidak menyebabkan penderitaan atau kerugian bagi responden. Informasi dan intervensi yang diberikan kepada responden akan bermanfaat dan tidak merugikan. Semua langkah akan diambil untuk menghindari risiko yang dapat membahayakan kesehatan fisik atau mental responden.

5. Berbuat Baik

Peneliti akan memastikan bahwa penelitian ini tidak menimbulkan ketidaknyamanan, menyakiti, atau membahayakan responden, baik secara

fisik maupun psikis. Setiap langkah akan diambil untuk melindungi kesejahteraan responden selama proses penelitian, termasuk memantau responden untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah yang muncul.