

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Gambaran Umum RSI Sultan Agung Banjarbaru

Awal berdiri *Health Centre*, cikal bakal RSI Sultan Agung tanggal 17 Agustus 1971 serta Rumah Sakit Sultan Agung (RSSA) resmi bernama RSI Sultan Agung tanggal 8 Januari 1992. RSI Sultan Agung dipunyai oleh Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung Semarang, pembangunan ini dilaksanakan sejak tahun 2019 yang berbasis Syariah beralamatkan di kompleks Citra Graha, Jl. Ahmad Yani km 17,5 Liang Anggang, Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Visi dan misi RSI Sultan Agung yang berbunyi “Rumah sakit pendidikan islam terkemuka dalam pelayanan kesehatan, pendidikan dan pembangunan peradaban islam, menuju masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati allah” Adapun Misi RSI Sultan Agung yaitu “menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang selamat menyelamatkan dijiwai semangat mencintai allah menyayangi sesama, menyelenggarakan pelayanan pendidikan dalam rangka membangun generasi khaira ummah, dan membangun peradaban islam menuju masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati Allah”.

Rumah sakit islam milik swasta di Banjarbaru ini ialah rumah sakit tipe C besertifikasi RS Syariah, Akreditasi KARS Paripurna yang mempunyai 14 klinik spesialis. Namun bukan hanya itu, mereka juga mempunyai penunjang medis guna pelayanan pasien, meliputi anesthesiologi,

radiologi, gizi klinik, patologi klinik, kedokteran fisik, rehabilitasi medik serta mikrobiologi klinik. Selain itu RSI Sultan Agung juga tersedia pelayanan unit khusus meliputi Laparoscopi, Instalasi Bedah Sentral dan ICU.

Berikut pelayanan medik umum dan spesialis pada RSI Sultan Agung Banjarbaru:

1. Pelayanan medik umum
 - Pelayanan Medik Dasar
 - Pelayanan Medik Gigi Dan Mulut
2. Pelayanan Medik Dasar Spesialis
 - Penyakit Dalam
 - Obestetri Ginekologi
 - Kesehatan Anak
 - Bedah
3. Pelayanan Spesialis Penunjang Medik
 - Patologi Klinik
 - Anestesiologi
 - Radiologi X-Ray, Panoramic, Ct-Can, Usg
 - Kedokteran Fisik Dan Rehabilitasi Medik
 - Gizi Klinik
 - Mikrobiologi Klinik
4. Pelayanan Medik Spesialis Gigi Dan Mulut
 - Konservasi Gigi

- Orthodonti
- Bedah Mulut

Selain itu terdapat pula layanan unggulan yang dimiliki oleh RSI

Sultan Agung yaitu:

1. Urology Center

- Pemeriksaan mata lengkap
- USG mata
- Foto fundus mata
- OCT
- Operasi katarak tanpa jahitan (Phaco-IOL)
- Vitrektomi

2. Eye Center

- Pemeriksaan urologi
- Uroflowmetri
- ESWL
- URS
- Lithotripsi
- Djsten

Dalam pelayanan rawat inap RSI Sultan Agung mempunyai jumlah tempat tidur sebanyak 175 yang meliputi:

- | | |
|---------------|-------|
| a. Kelas VVIP | 4 TT |
| b. Kelas VIP | 10 TT |
| c. Kelas I | 38 TT |

d. Kelas II	36 TT	
e. Kelas III	62 TT	
f. Intensif	8 TT → ICU, ICCU 6 TT, PICU 2 TT	
g. Isolasi	9 TT	
h. Peristi	8	TT

1.2. Jenis Penelitian/ Rancangan Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif melalui desain penelitian observasional analitik yakni dipakai guna mengkaji hubungan diantara dua variabel ataupun lebih. Jenis rancangan penelitian ini ialah rancangan penelitian analitik melalui pemakaian metode *cross-sectional*, yakni penelitian yang dilaksanakan dalam satu periode guna mengetahui hubungan diantara variabel bebas dan variabel terikat. Data diambil menggunakan kuesioner yang peneliti gunakan dari Nugroho (2017) dan Irawan dkk., (2020). Sumber data yakni data primer berdasarkan hasil jawaban kuesioner responden.

1.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dijalankan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. Waktu penelitian dilakukan kurang lebih selama 1 bulan dengan proses penelitian dari April - Mei 2024.

1.4. Populasi dan Sampel

1.4.1. Populasi

Populasi ialah sekumpulan entitas yang mempunyai satu maupun lebih karakteristik yang serupa, sehingga membentuk suatu kelompok yang spesifik. Ciri-ciri yang melekat pada kelompok ini biasanya ditetapkan oleh peneliti berdasarkan fokus dari studi yang dilakukan. Entitas dalam populasi ini dapat berupa barang, bahan, ataupun individu, tergantung pada aspek yang sedang diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ilmu kesehatan, populasi biasanya mengacu pada orang-orang (Swarjana, 2022). Populasi dalam riset ini ialah pasien di instalasi rawat jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru pada bulan Oktober yaitu berjumlah 8.799 pasien.

1.4.2. Sampel

Sampel ialah sekelompok kasus yang ditentukan dari suatu populasi atau kumpulan kasus yang lebih besar, seringkali dengan tujuan guna mengeneralisasi ciri dari populasi yang lebih besar tersebut (Swarjana, 2022). Sampel dalam riset ini ialah pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Besar populasi

d = nilai presisi (0,1)

$$n = \frac{8.799}{1 + 8.799 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{8.799}{1 + 87,99}$$

$$n = \frac{8.799}{88,99}$$

$$n = 98,87 \approx 100$$

Oleh karena itu jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel yang dipilih dengan teknik *Random Sampling*.

1.4. Variabel Penelitian

Berdasarkan Ridha (2017), variabel penelitian menjadi atribut objek ataupun seseorang yang mempunyai variasi diantara satu pihak dan lainnya ataupun suatu objek serta objek lainnya. Adapun riset ini memperlihatkan hubungan diantara variabel bebas serta variabel terikat.

Dari hubungan diantara satu variabel serta variabel lainnya, terdapat bermacam variabel penelitian yakni:

1. Variabel Independen

Variabel ini kadang dikatakan sebagai variabel *predictor*, *antecedent*, ataupun *stimulus*. Pada konteks bahasa Indonesia, variabel ini dikenal variabel bebas. Variabel bebas yakni variabel yang menjadi penyebab ataupun mempengaruhi munculnya ataupun perubahan variabel dependen (terikat). Variabel ini sering dikenal variabel eksogen. Pada penelitian ini maka waktu tunggu dijadikan sebagai variabel independen. Kemudian, waktu tunggu dilambangkan dengan (X).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen kerap kali dikatakan variabel kriteria, output, ataupun konsekuensi. Pada konteks bahasa Indonesia, istilah yang dipakai ialah variabel terikat. Variabel terikat yakni variabel yang merupakan hasil ataupun terpengaruh oleh variabel bebas. Variabel terikat juga dikatakan sebagai variabel endogen. Pada penelitian ini maka kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Kemudian, kepuasan pasien dilambangkan dengan (Y).

1.5. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono dalam Ridha (2017), definisi operasional dari variabel penelitian ialah sifat, nilai, ataupun atribut dari kegiatan ataupun objek yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditentukan peneliti guna diinvestigasi serta dianalisis guna mengambil kesimpulan.

Berikut definisi operasional dalam variabel penelitian ini:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Data	Kategori Pengukuran
Waktu Tunggu (X)	Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter di RSI Sultan Agung Banjarbaru.	Indikator Waktu tunggu berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 indikator waktu tunggu pelayanan dirawat jalan yaitu ≤ 60 menit. Menurut Fetter (1966) dalam Nugroho (2017), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien menjadi 3 yaitu: 1. <i>First waiting time</i> : waktu tunggu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian. 2. <i>True waiting time</i> : waktu yang dikeluarkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter. 3. <i>Total primary waiting time</i> : waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter.	Ordinal	Kuesioner 1. Lama > 60 menit 2. Standar ≤ 60 menit Sumber: PMK 30 Tahun 2022.
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien adalah suatu tingkat	Indikator kepuasan Menurut (Rahmiati & Temesveri, 2020)	Ordinal	Kuesioner Skor servqual

perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan di RSI Sultan Agung Banjarbaru.	terhadap pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Responsive</i> (cepat tanggap) ialah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan secara cepat dan tanggap. 2. <i>Realibility</i> (kehandalan) ialah dalam memberikan pelayanan diharapkan petugas memiliki pengetahuan, keahlian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan. 3. <i>Assurance</i> (Jaminan) ialah kepastian/kepercayaan rasa aman dan nyaman dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan. 4. <i>Empaty</i> (empati) ialah adanya suatu sikap perhatian, kepedulian, pengertian dalam memahami masalah atau keluhan pasien agar pasien merasa puas. 5. <i>Tangible</i> (bukti 	0. Negatif (<0): Tidak puas Skor servqual lebih besar atau sama dengan nol 1. (>=0): Puas
		Sumber: Irawan dkk., (2020)

langsung) ialah berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, dan kemampuan serta penampilan dari petugas kesehatan.

1.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yakni metode ataupun teknik yang dipakai saat mengumpulkan data pada penelitian. Hal ini berarti bahwa teknik pengumpulan data memerlukan langkah-langkah yang sistematis, strategis, serta tepat supaya data yang diperoleh dapat valid dan akurat sesuai dengan realitas lapangan. Beberapa teknik pengumpulan data meliputi penggunaan observasi, dokumentasi, serta kuesioner.

1. Kuesioner

Alat pengumpulan data berupa kuesioner berisi serangkaian pernyataan ataupun pertanyaan tertulis yang dipakai guna mendapatkan data dari responden. Kuesioner efektif digunakan dalam penelitian dengan jumlah subjek yang besar karena memungkinkan pengisian secara simultan dalam satu waktu. Dalam waktu singkat, kuesioner dapat mengungkapkan berbagai informasi yang relevan. Responden juga dapat mengisi kuesioner sesuai dengan waktu luang mereka dan dalam kondisi yang alami tanpa adanya pengaruh dari pihak lain (Iriani

dkk., 2022). Pada penelitian ini untuk kuesioner peneliti menggunakan *Google Form*.

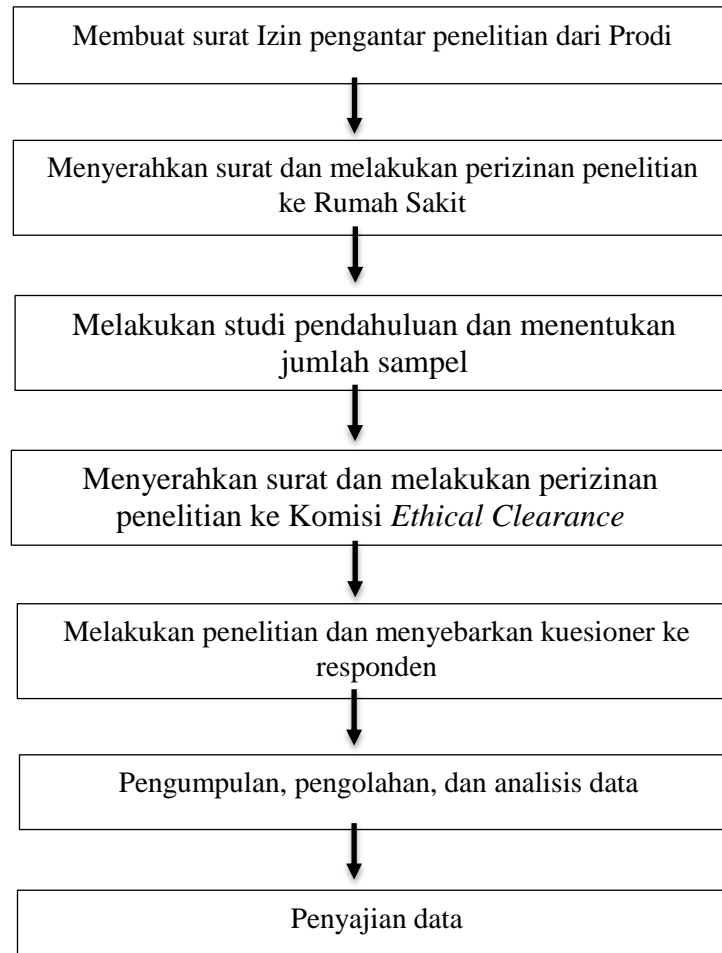
2. Observasi

Menurut Riduwan (2004) dalam Suryanto (2016) Pengamatan ialah teknik pencarian data di mana peneliti melaksanakan observasi langsung terhadap objek penelitian guna memeriksa aktivitas yang dilakukan. Laporan observasi ialah hasil dari analisis sistematis serta pencatatan yang dibuat menurut pengamatan langsung. Dengan pemakaian observasi, kita bisa mengonfirmasi interpretasi yang dibuat menurut fakta yang teramati.

3. Dokumentasi

Selain menggunakan kuesioner, informasi juga dapat diperoleh melalui berbagai dokumen tertulis seperti prasasti, majalah, surat kabar, transkrip, notulensi rapat, agenda, catatan harian, biografi, kebijakan, serta peraturan. Dokumen gambar seperti foto serta sketsa juga dapat digunakan. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan dipilih berdasarkan relevansi dengan fokus serta tujuan dari masalah Arikunto dalam Iriani dkk., (2022).

1.7. Prosedur Penelitian



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

1.8. Pengolahan Data

Pengolahan data ialah tahap menginterpretasi data lapangan agar berdasarkan desain, karakteristik, serta tujuan penelitian, maupun keperluan pengambilan keputusan.

Menurut Iriani *et al.*, (2022) pengolahan data pada penelitian ini ada beberapa tahap meliputi:

a. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Pengeditan ialah koreksi ataupun pemeriksaan data yang sudah dicari.

b. *Coding* (Pengkodean)

Pengkodean data ialah pengkodean tertentu terhadap setiap data seperti mengategorikan jenis data yang sesuai.

c. *Classifying* (Klasifikasi)

Tahap pengelompokkan seluruh data dari bermacam sumber.

d. *Verifying* (Verifikasi)

Verifikasi ialah pemeriksaan informasi serta data yang sudah terkumpul supaya validitas data bisa digunakan serta diakui saat penelitian.

e. *Tabulating* (Tabulasi Data)

Tabulasi ialah tahap mengalokasikan data pada tabel melalui pembuatan tabel yang memuat data berdasarkan keperluan analisis.

1.9. Analisis Data

Proses analisis data ialah usaha untuk melakukan penyederhanaan data pada format yang mudah dimengerti serta diinterpretasikan. Metode analisis data yang dipakai pada penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif, yang melibatkan penggunaan perhitungan, pengukuran, data numerik, serta rumus guna mengelola proses, merumuskan hipotesis, serta menyimpulkan serta menganalisis hasil (Waruwu, 2023). Teknik analisa data yang dipakai pada riset ini ialah analisis bivariat. Analisis bivariat dilaksanakan atas dua variabel yang mempunyai dugaan berkorelasi.

1. Analisis Univariat

Analisis univariat merujuk pada istilah dalam statistik yang menggambarkan metode analisis yang fokus pada satu variabel ataupun ciri tunggal dari suatu populasi ataupun kelompok. Pada analisis univariat, cuma satu variabel yang diukur ataupun diperhatikan guna mengetahui sifat atau pola yang mungkin ada (Wibowo *et al.*, 2023). Pada penelitian ini analisis univariat ialah umur, jenis kelamin, penghasilan, pekerjaan, pendidikan, kepuasan pasien, serta waktu tunggu.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah jenis analisis yang digunakan tergantung pada jumlah variabel yang terlibat. Meskipun terlihat sederhana, analisis ini memberikan pengujian yang sangat berguna. Analisis bivariat bertujuan untuk menemukan hubungan diantara dua variabel (Lasmiatun dkk., 2023). Pada riset ini analisis bivariat dilaksanakan guna melihat hubungan waktu tunggu pelayanan serta kepuasan pasien.

Penggunaan analisis bivariat ini berbantuan komputerisasi melalui pemakaian *Statistic Product and Service Solution* (SPSS). Uji statistik yang dipakai pada riset ini ialah *Uji Chi-Square* guna melihat apakah terdapat hubungan diantara 2 variabel atau tidak.

- a) Bila $p < 0,05$, hipotesis diterima. Yang artinya ada hubungan diantara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b) Bila $p > 0,05$, hipotesis ditolak. Yang artinya tak ada hubungan diantara variabel bebas dengan variabel terikat.

1.10. Etika Penelitian

Prinsip etika dalam penelitian melibatkan menjalankan semua kegiatan penelitian dengan mematuhi prinsip-prinsip ilmiah serta mengikuti standar etika penelitian. Walaupun intervensi yang dijalankan tak menimbulkan risiko berbahaya bagi subjek penelitian, peneliti selalu menghormati serta mempertimbangkan martabat serta nilai-nilai kemanusiaan (Nugroho, 2017). Berikut prinsip etika yang perlu diberikan perhatian:

a. *Informed Consent* (Lembar persetujuan)

Informed Consent yakni kesepakatan diantara responden dan peneliti melalui formulir persetujuan. Formulir persetujuan diberikan pada responden sebelum mereka setuju sebagai subjek penelitian.

b. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Segala informasi yang sudah diberikan responden diberikan jaminan rahasianya oleh peneliti, dan cuma peneliti yang dapat mengakses data responden tersebut.

c. *Reward* Responden

Responden yang sudah bersedia ikut membantu pada riset ini ialah *reward* yang diberikan berupa bingkisan/hampers kepada responden sebagai bentuk tanda terimakasih atas dukungan dalam penelitian peneliti.

d. Pengajuan *Ethical Clearance*

Penelitian ini peneliti mengajukan *ethical clearance* di Universitas Sari Mulia Banjarmasin.