

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Gambaran Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum Nirwana merupakan rumah sakit umum yang didirikan oleh dr. Nanang Miftah Fajari, Sp.PD. Rumah Sakit Umum Nirwana terletak dipusat Kota Banjarbaru yaitu di Jl. Panglima Batur Timur No. 42, Banjarbaru, Rumah Sakit Umum Nirwana berdiri untuk mendukung program Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama di bidang kesehatan, menciptakan lapangan kerja bagi tenaga kerja produktif yang belum berkerja, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Rumah Sakit Umum Nirwana berdiri pada 2 Juli 2015 dengan luas \pm 2.0042 m², Rumah Sakir Umum Nirwana adalah sebuah bentuk usaha dibidang pelayanan pemeliharaan kesehatan masyarakat. Adapun motto rumah sakit umum nirwana yaitu “ Melayani Pasien Adalah Ibadah Bagi Kami” dan adapun Visi dan Misi rumah sakit umum nirwana yaitu :

1. Visi

Memberikan Pelayanan Yang Terjangkau, Bermutu dan Profesional

2. Misi

- Melakukan pelayanan kesehatan yang sempurna
- Memberikan pelayanan dengan mengutamakan nilai kemanusiaan

- Memberikan pelayanan dengan mengutamakan amal dan ibadah
- Melayani pasien sebagai bagian dari keluarga sendiri dengan penuh empati, ikhlas dan berkualitas

1.2 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang mana kuantitatif adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru (Aryani *et al*, 2015).

1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan di bagian pendaftaran rumah sakit umum nirwana Banjarbaru.

1.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama 2 bulan di bulan Februari-Maret 2024.

1.4 Populasi dan Sampel

1.4.1 Populasi

Populasi dalam studi ini adalah semua pasien yang datang untuk rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru pada tahun 2023, dengan rata-rata sekitar 2.480 pasien setiap bulannya.

1.4.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru. Responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan yang mampu berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik, minimal berusia 15 tahun, telah berobat ke Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru minimal dua kali, sehingga dapat memberikan komentar yang tepat, dan bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive random sampling*, di mana sampel dipilih secara Dalam konteks ini, "kebetulan" berarti bahwa siapa pun yang ditemui oleh peneliti dapat dipertimbangkan sebagai sampel asalkan dianggap memadai sebagai sumber data. Sampel yang dipilih adalah responden yang memiliki informasi yang relevan untuk diteliti. Metode pengumpulan data adalah dengan membagikan kuesioner kepada pasien. Karena populasi di Rumah Sakit Umum Nirwana sangat besar, untuk validitas penelitian, diambil 96 sampel.

Jumlah responden ditentukan berdasarkan perhitungan Slovin (Wirdha

$$2015 \text{ dalam Beni } 2020). n = 1 + \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Konstanta 10% yaitu penyimpangan terhadap populasi atau derajat ketetapan yang diinginkan sebesar 0,01

Maka diperoleh jumlah sampel minimal yaitu :

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

$$n = \frac{2480}{1 + 2480 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2480}{1 + 2480 (0,01)}$$

$$n = \frac{2480}{1 + 24,8}$$

$$n = \frac{2480}{25,8}$$

$$n = 96,12 \text{ sampel}$$

Berdasarkan hasil di atas, maka di dapat sebanyak 96,12 sampel yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 96 sampel atau responden.

A. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis *random sampling*. Teknik *random sampling* yaitu sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel secara kebetulan.

B. Adapun kriteria sampel ini adalah sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

Seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirwana Banjarbaru (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022)

b. Kriteria Eksklusi

Pasien yang tidak kompeten dalam mengisi kuesioner /tidak ada keluarga yang mendampingi (Peraturan Menteri Kesehatan No.30 Tahun 2022).

1.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan atribut atau karakteristik dari orang individu, objek atau kegiatan yang mengalami variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2019).

1.5.1 Variabel Bebas (*variabel independent*)

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab terjadinya perubahan atau kemunculan variabel dependen (bebas) yang dilambangkan dengan (X) yaitu waktu tunggu dibagian pendaftaran.

1.5.2 Variabel Terikat (*variabel dependent*)

Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi hasil dari variabel *independent*, karena adanya variabel terikat yang dilambangkan dengan (Y) kepuasan pasien rawat jalan.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notodmodjo, 2012). Penyusunan definisi operasional yang sudah ditetapkan yaitu menggunakan tabel berikut :

Tabel 2. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Skala Data
Waktu Tunggu (Variabel bebas (X))	Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruangan pemeriksaan dokter. (Yuni Sara, 2019)	Indikator SPM pelayanan rawat jalan menurut Kemenkes RI, 2012 Jumlah kumulatif waktu tunggu pasien rawat jalan yang di survei	Skala Nominal	1. ≥ 60 menit (Tidak Standart) 2. ≤ 60 menit (Standart)

Kepuasan Pasien (Variabel Terikat (Y))	Kepuasan pasien adalah Kepuasan pasien adalah kondisi yang dialami pasien setelah mengalami tindakan atau hasil yang memenuhi harapannya, selain itu kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk atau jasa dengan harapannya. (Veggi Klawdina, 2021)	Pengukuran dengan lima dimensi kepuasan pelayanan : 1. Keandalan (<i>reability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>emphaty</i>) 5. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	Skala Guttman	1. Kurang Puas <29 2. Puas >30 Mi $= \frac{1}{2}(40 + 20)$ $= \frac{1}{2}(60)$ $= 30$ Jadi $\geq 30 = 2$ Sdi $= \frac{1}{6}(40 - 20)$ $= \frac{1}{6}(20)$ $= 3,33$ Jadi $\leq 29 = 1$
--	---	--	---------------	--

1.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merujuk pada alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan membuat pekerjaan lebih efisien dan hasil yang lebih baik, serta mempermudah pengolahan data (Notoatmodjo, 2012). Instrumen ini digunakan untuk menilai variabel yang sedang diteliti dengan memberikan skor. Berdasarkan definisi operasional variabel, instrumen penelitian dikembangkan untuk mengukur variabel yang sedang diselidiki.

Alat ukur ini dapat berupa kuesioner, yang bisa terbagi menjadi kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Biasanya, kuesioner tidak standar dan dapat

digunakan di berbagai tempat (Liawati dalam Nugroho, 2017). Penulis mengambil kuesioner dari Maria Angela Agustina dengan judul “Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang”.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Pengisian kuesioner untuk variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien diukur dengan menggunakan skala Guttman. Skala ini digunakan secara nominal karena hanya memberikan peringkat tanpa menunjukkan seberapa besar perbedaan antar responden. Variabel ini menjadi fokus penelitian. Respon dari setiap instrumen yang menggunakan skala Guttman dinyatakan dengan kata-kata seperti 1) Kurang Puas dan 2) Puas. Instrumen penelitian dengan skala Guttman dapat berbentuk *checklist*.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

1.8.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Sebelumnya, peneliti telah mengajukan surat permohonan kepada responden untuk berpartisipasi dalam penelitian, dan surat tersebut telah disetujui dan ditandatangani oleh responden. Kemudian, pengumpulan data dilakukan dengan

mengajukan pertanyaan melalui kuesioner kepada pasien yang berada di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

1.8.2 Data Skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari ruang pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru sehingga mengetahui pasien yang berkunjung, berobat atau hanya sekedar kontrol ke Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, Terkhusus di unit Rawat jalannya. Data sekunder ini di manfaatkan sebagai penjelas serta sebagai gambaran umum kepada peneliti. Sedangkan Teknik pengumpulan data ini dapat di peroleh dari beberapa jurnal, buku, maupun berbagai penelitian terdahulu.

1.9 Prosedur Penelitian

Prosedur Penelitian merupakan urutan yang dilakukan suatu penelitian guna mendapatkan jawaban informasi dari pertanyaan penelitian. Tahapan prosedur penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan :
 - a) Pembuatan proposal
 - b) Pembuatan kuesioner
2. Tahap Pelaksanaan :
 - a) Pengurusan surat izin kampus untuk melakukan penelitian

- b) Melakukan penelitian dengan cara pengumpulan data yang telah valid atau reliabel
3. Tahap penyelesaian :
- a) Analisis data berupa coding excel dan SPSS
 - b) Pembuatan laporan

1.10 Pengelolaan Data

Pengelolaan data adalah proses mengubah data mentah menjadi bentuk yang dapat dianalisis dan diinterpretasikan (Notoatmodjo, 2012). Proses ini meliputi beberapa tahapan:

1. Editing

Setelah mendapatkan kuesioner dari Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, dilakukan editing sebagai langkah awal. Editing merupakan proses pengecekan dan perbaikan isian kuesioner.

2. Coding

Setelah semua kuesioner diedit atau disunting, dilakukan pengkodean (coding) yaitu mengubah data dari bentuk kalimat atau huruf menjadi angka atau kode tertentu.

3. Data Entry atau Processing

Data yang telah dikodekan dimasukkan ke dalam program atau perangkat lunak komputer.

4. Data Cleaning

Setelah semua data dari responden dimasukkan, dilakukan pembersihan data (data cleaning) untuk memeriksa kemungkinan kesalahan seperti kode yang salah, data yang tidak lengkap, dan lain-lain. Data kemudian dikoreksi jika ditemukan kesalahan.

1.11 Analisis Data

1.11.1 Analisis Univariat

Analisis univariat tujuannya adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik tiap-tiap variabel penelitian, yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini secara deskriptif mengenai rata-rata masing-masing variabel yang diteliti yaitu variabel independent (waktu tunggu pelayanan rawat jalan) dan variabel dependent (kepuasan pasien rawat jalan). Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan, di mana ≤ 60 menit dikategorikan sebagai waktu tunggu standar, sementara ≥ 60 menit dikategorikan sebagai waktu tunggu yang tidak standar.

1.11.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara dua variabel yang diduga saling terkait. Data dianalisis menggunakan uji statistik Chi-square dengan tingkat signifikansi 0,01. Hasil uji Chi-

square dibandingkan dengan nilai p , di mana nilai $p \leq 0,01$ menunjukkan signifikansi statistik, sedangkan nilai $p > 0,05$ menunjukkan tidak adanya signifikansi statistik. Analisis ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru tahun 2023. Ditemukan bahwa hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

