

**HUBUNGAN RESPONSE TIME PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KOTA BANDAR LAMPUNG**

TUGAS PENELITIAN KUANTITATIF

Disusun oleh :

Artiya Rumondang Carolin Hutagalung

2216041108



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
SEPTEMBER, 2023**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya, dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari sejumlah responden yang dianggap mewakili sejumlah populasi tertentu. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2014: 8).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini yaitu metode survei. Metode survei yaitu mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Masri Singarimbun, 1995:3) dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Metode ini dilakukan dengan cara peneliti membagikan kuesioner kepada para responden yang memenuhi persyaratan penelitian dan responden mengisi kuesioner sesuai keadaan mereka. Hasil data dari kuesioner tersebut lalu dihitung menggunakan bantuan program SPSS 21 dan hasil penelitian dijabarkan pada pembahasan.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan serangkaian definisi yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu variabel. Pengukuran tersebut bisa berupa angka-angka ataupun juga sifat dan karakter dan variabel tersebut.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Response Time dan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Data
Response Time	Waktu tanggap dalam melayani pasien sesegera mungkin	Angket/ Kuesioner	1. Organisasi yang baik 2. Pembiayaan yang baik 3. SDM yang terlatih 4. Sarana & Prasarana	Likert
Kepuasan Pasien	Suatu ungkapan perasaan pasien terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkannya.	Angket/ Kuesioner	1. Responsivene 2. Reliability 3. Assurance 4. Emphaty 5. Tangible	Likert

(Sumber : Haryatun dan Sudaryanto, 2008)

3.4 Populasi Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut

Siregar (2013:30) mengemukakan bahwa populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer dipakai untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi

sasaran penelitian. Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber penelitian.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. (Siregar, 2013:30). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah non probability sampling, yaitu adalah suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan adalah purposive sampling, yakni anggota populasi dipilih sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian sebagai sampel. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien/keluarga pasien IGD yang bersedia menjadi responden.
2. Pasien IGD dalam keadaan sadar dan mampu berkomunikasi.
3. Keluarga pasien IGD yang mengantar pasien dari awal dan menunggu hingga pasien selesai ditangani.

Dalam menentukan besaran sampel dan jumlah populasi yang besar, peneliti menggunakan rumus Slovin yakni sebagai berikut:

N Pendapat slovin: $n = \frac{N \cdot e^2}{1 + N \cdot e^2}$ n = Jumlah Sampel N = Jumlah Populasi e =
Perkiraan Tingkat Kesalahan adalah 10% $1600 = \frac{1600 \cdot (0,01)^2}{1 + 1600 \cdot (0,01)^2} = 94,11$ dibulatkan menjadi 94 Responden

(Sumber : Siregar, 2013:34)

3.5 Sumber Data

Sumber data penelitian ini meliputi

1. Data Primer, data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan berupa kuisioner-kuisioner yang dibagikan kepada responden dan wawancara yang dilakukan terhadap responden.

2. Data Sekunder, merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung melainkan berasal dari dokumen-dokumen atau data-data yang telah ada sebelumnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik-teknik

1. Kuesioner Data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner yang berisikan daftar pertanyaan mengenai indikator-indikator penelitian yang telah dijabarkan dalam definisi operasional.
2. Kepustakaan Data diperoleh dari buku-buku atau kepustakaan lainnya yang menjadi referensi dari penelitian.
3. Observasi Data diperoleh dari hasil mengamati secara langsung dan dengan pemberian kuesioner. (Sugiono, 2010:30)

3.7 Teknik Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data dan lapangan, maka tahap selanjutnya adalah mengadakan pengolahan data. Adapun kegiatan pengolahan data dilakukan dengan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Tahap Editing Yaitu proses pemikiran kembali alat pengumpulan data (kuisisioner) apabila terdapat hal yang salah satu meragukan, hal ini menyangkut :
 - a. Lengkapnya pengisian
 - b. Kejelasan jawaban
 - c. Kesesuaian jawaban satu sama lain
 - d. Relevansi jawaban
 - e. Keseragaman satuan data
2. Tahap Klasifikasi Data / Koding
Jawaban responden dikasifikasikan menurut macamnya sesuai dengan pokok bahasan ataupun permasalahan yang telah disusun dengan memberi tanda bagi setiap kategori yang sama.
3. Tahap Tabulasi
Tabulasi diartikan sebagai proses penyusunan data kedalam bentuk tabel. Lewat tabulasi data lapangan akan tampak ringkas dan bersikap rangkum. Dalam keadaan ringkas dan tersusun kedalam suatu tabel yang baik, data dibaca dengan mudah dan makna akan mudah dipahami.

4. Interpretasi Merupakan membeni jawaban penafsiran dan data-data yang ada pada tabel untuk dibeni makna yang lebih luas. (Sugiyono, 2010 33)

3.8 Teknik Pengukuran dan Pemberian Skor

Kriteria pengukuran dan pemberian skor dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan skala likert, yaitu responden dihadapkan dengan pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Masing-masing alternatif jawaban diberi skor 1-5.

Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi sekelompok orang mengenai suatu fenomena.

Kategori jawaban untuk masing-masing variabel adalah sangat tinggi , tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah dengan alternatif jawaban yang diberikan oleh responden penelitian sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka pemberian skoma sebagai berikut:

1. Apabila responden menjawab sangat setuju diberi kategori sangat tinggi dengan skor 5
2. Jika responden menjawab setuju diberi kategori tinggi dengan skor 4
3. Jika responden menjawab netral diberi kategori sedang dengan skor 3
4. Jika responden menjawab tidak setuju diberi kategori rendah dengan skor 2
5. Jika responden menjawab sangat tidak setuju diberi kategori sangat rendah dengan skor 1.

Skor yang telah dijumlahkan dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi, maka jumlah tersebut akan tersusun skala interval. Kriteria masing-masing variabel pada analisis tabel mengacu pada interval skor dengan rumus sebagai berikut :

$$I = NT-NR / JI$$

Keterangan :

I = Lebar interval

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

Jl = Jumlah interval (Sumber : Sudjana, 2009:282)

3.9 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data menurut Sugiyono (2014:147) merupakan kegiatan setelah data dan seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Dalam teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus regresi linear sederhana, Regresi linear sederhana digunakan untuk judul penelitian yang terdiri atas satu variabel independen dan satu variabel dependen bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara Response Time Pelayanan Kesehatan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y).

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

y = Variabel Terikat

x = Variabel Bebas

a = Intercept atau Konstanta

b = Koefisien Regresi

(Sumber: Sugiyono, 2014:147)

3.10 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien korelasi dengan menggunakan statistik Uji “F” Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F Hitung dengan F Tabel pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$).

Ketentuan yang dipakai untuk menarik kesimpulan ini adalah:

a. Apabila nilai F Hitung > dari nilai F Tabel atau nilai sig < 0,05 (alpha) maka variabel bebasnya secara simultan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat dan hipotesis pertama ditolak serta hipotesis kedua diterima

b. Apabila nilai F Hitung < dari nilai F Tabel atau nilai sig > 0,05 (alpha) maka variabel bebasnya secara simultan tidak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat dan hipotesis pertama diterima serta hipotesis kedua ditolak.

Rumus F Hitung sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)(n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien korelasi ganda

k =Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah Sampel

(Sumber: Sugiyono,2014: 192)

DAFTAR PUSTAKA

330-Article Text-646-1-10-20190131. (n.d.).

Keperawatan, J., September, M., Muhammadiyah, J. K., Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (n.d.). *Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*.
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>

Ramadhan, M. F., Wiryansyah, O. A., Kesehatan, J., Program, S., Sarjana, K., Stikes, M. A., Palembang, K., Kenten, P., & Blok, J. (2020). *HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT TENTANG RESPONSE TIME DALAM MENENTUKAN TRIASE DIRUANG IGD* (Vol. 10, Issue 19).