

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif *cross sectional study* dengan tujuan untuk menganalisa hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.

##### 1.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 26 Juni hingga 18 Juli 2025 di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### 3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan rawat jalan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar sepanjang tahun 2024 sebanyak 8.407 kunjungan dengan rata kunjungan per bulan 700 kunjungan per bulan.

##### 3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2018). Untuk menentukan jumlah sampel dan besar sampel digunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Tingkat kepercayaan / ketetapan yang diinginkan (0,1) atau 10 %

$$n = \frac{700}{1 + 700 (0,1^2)}$$

n = 87,5 responden (dibulatkan 88 responden)

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 88 responden. Selanjutnya Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling*. *Accidental Sampling* merupakan salah satu metode pengambilan sampel yang termasuk dalam kategori non-probability sampling, di mana pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kemudahan atau kebetulan yang terjadi selama proses pengumpulan data. Dengan menggunakan teknik ini maka yang menjadi sampel penelitian adalah setiap pasien rawat jalan yang berkunjung ke Poli Penyakit Dalam (Notoatmodjo, 2018).

Peneliti menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi terhadap sampel penelitian, sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi :

- a. Responden berusia  $\geq 18$  tahun
- b. Memiliki kondisi fisik yang stabil dan tanpa komplikasi berat
- c. Tidak memiliki gangguan mental atau kejiwaan
- d. Bersedia menjadi responden

2. Kriteria Eksklusi :

- a. Berusia  $< 18$  tahun
- b. Pasien dengan Penyakit komplikasi yang menyebabkan dirinya tidak mampu untuk dilakukan pengumpulan data dengan kuesioner.

- c. Pasien dengan gangguan mental atau kejiwaan
- d. Tidak bersedia menjadi responden

### **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain- lain) (Nursalam, 2020).

#### **3.4.1 Variabel Independen**

Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (dependen).

Variabel bebas (independen) penelitian ini adalah waktu tunggu.

#### **3.4.2 Variabel Dependen**

Variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen). Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Aceh Besar.

### **3.5 Defenisi Penelitian**

Definisi penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian waktu tunggu merujuk pada studi yang dilakukan untuk mengukur dan menganalisis durasi waktu yang diperlukan oleh individu atau pelanggan untuk menunggu layanan atau proses pelayanan di Poli Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar. Pengumpulan data dilakukan menggunakan pertanyaan tunggal berdasarkan WHO (2018) yang menanyakan mengenai durasi waktu tunggu, dengan pilihan jawaban dikotomis sebagai berikut:
  - a. Jawaban "Ya" diberikan apabila waktu tunggu  $\geq 60$  menit
  - b. Jawaban "Tidak" diberikan apabila waktu tunggu  $< 60$  menit.

2. Penelitian kepuasan pasien merujuk pada studi yang dilakukan untuk mengukur, menganalisis, dan mengevaluasi sejauh mana pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert, dengan penilaian sebagai berikut:

- a. Skor 1 = Tidak puas
- b. Skor 2 = Kurang puas
- c. Skor 3 = Cukup puas
- d. Skor 4 = Puas

Skor total minimum adalah 10 dan maksimum 40. Pasien dengan skor 10–20 dikategorikan tidak puas, sedangkan skor 21–40 dikategorikan puas.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No	Variabel Independen	Defenisi operasional	Alat ukur	Cara Ukur	Skala ukur	Hasil ukur
1	Waktu tunggu	Durasi antara pendaftaran hingga pasien dilayani dokter mencerminkan efisiensi layanan dan memengaruhi kenyamanan pasien serta kepuasan pasien secara langsung	Kuesioner penelitian waktu tunggu	Menyebarkan kuesioner	Ordinal	Kategori 1. Lama, bila waktu tunggu > 60 menit  2. Tidak lama, bila waktu tunggu < 60 menit  (WHO, 2018)
	Variabel Dependen	Defenisi operasional	Alat ukur	Cara Ukur	Skala ukur	Hasil ukur
2.	Kepuasan pasien	Tingkat kepuasan pasien mencerminkan perasaan puas	Kuesioner kepuasan pasien	Menyebarkan kuesioner	Ordinal	Kategori 1. Puas, bila $x = 21-40$  2. Tidak puas, bila

		terhadap kualitas pelayanan medis dan non-medis yang mereka terima secara menyeluruh.				x = 10-20 (Sukur, 2023)
--	--	---	--	--	--	----------------------------

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang ingin mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar, yang terdiri atas :

#### 1. Bagian A

Bagian A merupakan data demografi yang terdiri atas nomor responden, umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

#### 2. Bagian B

Bagian B merupakan kuesioner untuk mengetahui variabel independen yaitu waktu tunggu di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar. Pengumpulan data menggunakan pertanyaan tunggal berdasarkan WHO (2018) yang menanyakan mengenai lama waktu tunggu, dengan pilihan jawaban dikotomis, yakni "Ya" bila waktu tunggu  $\geq 60$  menit, dan "Tidak" bila waktu tunggu  $< 60$  menit.

#### 3. Bagian C

Bagian C merupakan kuesioner untuk mengetahui variabel dependen penelitian ini yaitu kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan dalam skala likert yaitu 4 = puas, 3 = cukup puas, 2

= kurang puas, 1 = tidak puas. Skor maksimum yang diberikan adalah tidak puas dengan skor 10-20 dan puas dengan skor 21-40.

### **3.7 Validitas dan Realibilitas**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Kuesioner penelitian ini telah dilakukan uji validitas oleh Sukur (2023) mengenai kepuasan pasien dan keluarga dalam menerima pelayanan kesehatan dengan 10 item pernyataan, menunjukkan bahwa dari 10 pertanyaan, seluruhnya valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung sebesar 0,383 yang lebih besar daripada nilai  $r$  tabel sebesar 0,203.

#### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Uji realibilitas penelitian ini telah dilakukan oleh Sukur (2023) dimana, sebanyak 1/3 responden dari total sampel, yaitu 92 responden, mengisi kuesioner kepuasan pasien dengan 10 pernyataan, yang menghasilkan nilai 0,383. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dengan alpha 0,06. Jika cronbach's alpha lebih besar atau sama dengan alpha, maka pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel. Hasil uji reliabilitas pada mahasiswa menunjukkan bahwa variabel tersebut reliabel karena koefisien cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.

### **3.8 Prosedur Pengumpulan Data**

Setelah mendapatkan izin dari Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar melalui bagian Tata Usaha (TU), peneliti akan menuju Poli Penyakit Dalam dan menemui Kepala Poli Penyakit Dalam untuk meminta izin melakukan penelitian ditempatnya. Penelitian ini dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Setelah proposal penelitian disetujui oleh pembimbing dan penguji, peneliti melakukan pengumpulan data penelitian akan dimulai dan telah dilaksanakan pada tanggal 26 Juni hingga 18 Juli 2025.
2. Peneliti menjumpai calon responden penelitian di ruang tunggu Poli Penyakit Dalam.
3. Peneliti menjelaskan tujuan dari kedatangan peneliti kepada setiap calon responden, kemudian peneliti mengadakan kontrak waktu dengan responden.
4. Peneliti mempersilahkan calon responden untuk menandatangani kesediaan menjadi responden bila bersedia
5. Peneliti menyebarkan kuesioner dengan bantuan 2 orang *enumerator* yang merupakan teman mahasiswa dari Prodi Sarjana Keperawatan Universitas Bina Bangsa Getsempena.
6. Peneliti memberikan penjelasan kepada *enumerator* sebelum melakukan penyebaran kuesioner
7. Peneliti melakukan observasi dan wawancara terkait apakah responden sesuai dengan kriteria yang telah peneliti tetapkan.
8. Peneliti menjelaskan tata cara pengisian kuesioner kepada responden.
9. Setelah kuesioner selesai diisi, peneliti telah memeriksa kembali semua kuesioner dan diteliti kelengkapannya sebelum dikumpulkan.
10. Setelah seluruh proses pengisian kuisisioner selesai, peneliti melakukan terminasi dengan cara menyampaikan ucapan terima kasih secara lisan kepada setiap responden. Ucapan terima kasih ini diberikan sebagai bentuk apresiasi atas waktu, perhatian, dan kesediaan responden dalam berpartisipasi dalam penelitian yang sedang dilakukan. Tindakan ini juga bertujuan untuk menjaga

etika penelitian dan membangun hubungan baik antara peneliti dan responden, serta menunjukkan rasa hormat terhadap kontribusi mereka.

11. Akhirnya, peneliti akan melapor kembali kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar melalui bagian Tata Usaha (TU) bahwa telah selesai melakukan penelitian dan meminta untuk dikeluarkan surat telah selesai melakukan penelitian.

### **3.9 Pengolahan Data**

Pada tahap awal pengambilan data awal menggunakan observasi. Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan menggunakan *software* statistik. Menurut Notoatmodjo (2018). Pengolahan data meliputi :

1. *Editing*

Editing data merupakan proses verifikasi dan koreksi awal terhadap data lapangan untuk memastikan kelengkapan dan konsistensinya. Data yang tidak lengkap, jika tidak dapat diperoleh kembali, akan dikategorikan sebagai “*data missing*” dan dikecualikan dari proses analisis lebih lanjut.

2. *Coding*

Peneliti memberikan kode angka secara berurutan dari responden pertama hingga responden terakhir.

3. *Transferring*

Peneliti menyusun data yang telah diberi kode secara berurutan mulai dari responden pertama sampai dengan responden terakhir dan kemudian peneliti memasukkan ke dalam tabel sesuai dengan variabel yang ingin diteliti.

#### 4. *Tabulating*

Tabulating adalah membuat tabel-tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti.

#### 5. *Cleaning*

Apabila data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu di cek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi. Proses ini disebut pembersihan data (*data cleaning*).

### **3.10 Analisa Data**

Program IBM SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) digunakan untuk melakukan analisis data yang telah dikumpulkan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis univariat dengan tujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada analisis ini didapatkan distribusi frekuensi umur, Pendidikan, pekerjaan, dan jumlah anak. Hasil yang didapatkan disajikan dalam bentuk tabel distribusi presentase.

Uji bivariat dianalisis dengan metode statistik menggunakan rumus *Chi-Square test* ( $\chi^2$ ) dengan menggunakan program SPSS (Arikunto, 2020). Perhitungan statistik untuk analisa variabel penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan program komputer yang diinterpretasikan dalam nilai probabilitas (*p-value*) dan Pengolahan data diinterpretasikan menggunakan nilai probabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

1. Bila tabel kontingensi lebih dari 2 x 2 misalnya 3 x 2, 3 x 3 dan sebaiknya digunakan nilai "*Person chi-square*"

2. Jika dilakukan penggabungan sel sehingga membentuk tabel kontingensi 2x2 dan nilai frekuensi harapan  $<5$ , maka digunakan nilai “*Correction for continuity*”
3. Bila tabel kontingensi 2x2, dijumpai nilai E (harapan)  $<5$  lebih 20% maka yang di pakai sebaiknya nilai “*Fisher’s Exact Test*”

Selanjutnya jika  $p\text{-value} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel yang diteliti. Sedangkan jika  $p\text{-value} \leq 0,05$   $H_a$  diterima, artinya terdapat hubungan antara variabel yang diteliti dalam hal ini waktu tunggu dengan kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar.

### **3.11 Etika Penelitian**

Masalah etika dalam penelitian yang melibatkan subjek manusia kini menjadi isu penting yang berkembang. Peneliti wajib memahami prinsip-prinsip etika penelitian untuk menghindari pelanggaran terhadap hak-hak (otonomi) individu yang menjadi subjek penelitian. Jika prinsip tersebut tidak dipatuhi, peneliti dapat melanggar hak asasi manusia. Subjek penelitian harus memiliki kebebasan penuh untuk memilih tanpa adanya paksaan (Nursalam, 2020).

Dalam penelitian ini, prinsip etika yang harus dipenuhi antara lain:

1. Menghormati Harkat dan Martabat Manusia (*Respect for Human Dignity*)

Peneliti harus mempertimbangkan hak-hak subjek untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai jalannya penelitian, serta memastikan kebebasan mereka dalam memilih untuk berpartisipasi tanpa adanya paksaan (autonomy).

## 2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Setiap subjek memiliki hak atas privasi dan kebebasan untuk memberikan informasi. Subjek berhak untuk tidak membagikan informasi kepada pihak lain. Oleh karena itu, peneliti harus menjaga kerahasiaan identitas subjek, menggunakan kode sebagai pengganti identitas responden untuk menjaga privasi mereka.

## 3. Keadilan dan Keterbukaan (*Respect for Justice and Inclusiveness*)

Peneliti harus memastikan bahwa semua subjek penelitian diperlakukan secara adil, memperoleh manfaat yang setara tanpa diskriminasi berdasarkan gender, agama, etnis, atau faktor lainnya. Selain itu, penting untuk menerapkan prinsip keterbukaan dan keadilan kepada setiap responden.