BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan desain deskriptif dan jenis penelitian kuantitatif. Desain deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran dari sebuah fenomena. Penelitian ini digunakan untuk menggambarkan situasi terkini dari sebuah populasi yang akan diteliti (Pamungkas & Usman, 2017).

3.2 Populasi, Sampel, dan Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi atau universe adalah keseluruhan dari sebuah objek yang akan diteliti berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Populasi bisa berupa orang (individu, kelompok, organisasi, komunitas dan masyarakat) dan lainnya (Pamungkas & Usman, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota keluarga pasien yang mengunjungi instalasi gawat darurat di RSUD dr. Soedono Madiun.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan suatu populasi yang dapat mewakili secara keseluruhan dari populasi tersebut (Pamungkas & Usman, 2017). Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah keluarga pasien yang mengunjungi Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun sebanyak 40 responden. Sampel yang diambil berdasarkan kriteria:

Kriteria Inklusi:

1. Keluarga pasien yang bersedia dijadikan responden pada penelitian ini,
2. Keluarga pasien yang tidak menderita tuna rungu, tuna netra, dan tuna wicara.
3. Keluarga pasien yang bertanggung jawab terhadap pasien yang di rawat di Instalasi Gawat Darurat.

Kriteria Eklusi:

1. Keluarga pasien yang tidak bersedia dijadikan responden pada penelitian ini,
2. Keluarga pasien yang menderita tunarungu, tuna netra, dan tuna wicara.
3. Keluarga pasien yang tidak bertanggung jawab terhadap pasien yang di rawat di Instalasi Gawat Darurat.

3.2.3 Sampling

Sampling merupakan proses pengambilan sampel dari populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan sampling purposive (judgement). Sampling purposive (judgement) adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti (Pamungkas & Usman, 2017).

3.3 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian pada penelitian ini adalah Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun.

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Skoring
Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat	Persepsi anggota keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang bisa diketahui melalui jawaban kuesioner kepuasan.	Cara penilaian kepuasan keluarga yang diukur melalui dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: 1. Dimensi *tangible* 2. Dimensi *reliability* 3. Dimensi *responsiveness* 4. Dimensi *assurance* 5. Dimensi *empathy*	Kuesioner	Ordinal	Dalam penlilaian menggunakan skala rating dengan keterangan: 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas Pengelompokan data: Sangat Tidak Puas = 25%-43% Tidak Puas = 44%-62% Puas = 63%-81% Sangat Puas = 82%-100%

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD dr. Soedono Madiun. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2024.

3.6 Instrument Penelitian

Instrument penelitian merupakan instrument yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, mengolah, menganalisis dan menyajikan data secara sistematis dan objektif (Pamungkas & Usman, 2017). Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah dibuat oleh Nursalam dalam buku (Nursalam, 2014). Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan total 25 pertanyaan menurut 5 dimensi kualitas pelayanan. Setiap dimensi kualitas pelayanan berisikan 5 pertanyaan dan diukur menggunakan skala rating (*rating scale*) 1-4. Skala rating merupakan pengukuran berupa angka dan diubah kedalam pengertian kualitatif (Jiwantoro, 2017).

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data meliputi kegiatan penelitian sebagai berikut:

1. Mendapatkan izin penelitian dari tempat yang diteliti
2. Menentukan responden berdasarkan kriteria subjek penelitian yang sudah ditentukan.
3. Menentukan responden sesuai dengan situasi dan kondisi responden.
4. Menjelaskan kepada subjek penelitian mengenai penelitian agar subjek mengerti sehingga subjek bersedia memberikan informasi selama penelitian berlangsung.

5. Responden yang menyetujui untuk dilakukan penelitian akan mengisi lembar *informed consent* sebagai bukti persetujuan untuk dilakukan penelitian.
6. Memberikan kuesioner kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan di instalasi gawat darurat kepada responden secara langsung.

3.8 Pengolahan dan Analisa Data

3.8.1 Pengolahan Data

1. *Data Editing*

   Merupakan kegiatan untuk memastikan isi kuesioner apakah sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten (Kartika, 2017).

2. *Data Coding*

   Merupakan proses mengubah data berbentuk teks ke data berbentuk numerik (Kartika, 2017).

3. *Data Entry*

   Merupakan kegiatan memproses data dengan cara memasukkan data dari kuesioner ke paket program komputer (Kartika, 2017).

4. *Data Cleaning*

   Merupakan kegiatan mengecek ulang data yang sudah dimasukkan apakah ada kesalahan atau tidak ada kesalahan (Kartika, 2017).

3.8.2 Analisa Data

Pada penelitian ini, Analisa data yang digunakan adalah Analisa data univariat (analisis deskriptif). Analisa data univariat merupakan jenis analisis yang menggambarkan parameter dari setiap masing-masing variable (Sarwono & Handayani, 2021).

3.9 Etika Penelitian

Pada penelitian ini yang berjudul ”Gambaran Kepuasan Keluarga Paisen Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun” telah dilakukan uji kelayakan etik penelitian (*ethical clearance*) dengan nomor 400.14.5.4/5369/102.9/2024 dan penelitian ini dinyatakan layak etik pada tanggal 12 Februari 2024. Beberapa poin yang masuk ke dalam etika penelitian, yaitu:

3.9.1 *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden. Informed consent memiliki tujuan agar responden yang dilibatkan dalam penelitian paham mengenai maksud dan tujuan penelitian (Kartika, 2017).

3.9.2 *Anonimity* (Tanpa Nama)

Peneliti memberikan jaminan kepada subjek penelitian dengan cara tidak mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan inisial pada lembar pengumpulan data dan hasil penelitian yang akan disajikan (Kartika, 2017).

3.9.3 *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti harus memberikan jaminan untuk menjaga kerahasiaan tentang informasi hasil penelitian (Kartika, 2017).