

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang menggambarkan hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Bareng.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini adalah di unit rekam medis Puskesmas Bareng. Waktu penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah selama 3 bulan dari bulan Januari hingga Maret tahun 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian adalah suatu objek/subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan bahan penelitian oleh peneliti dan diambil kesimpulannya (Artanti, 2022). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang berjumlah 104 orang dengan pembayaran umum berdasarkan data dari rata-rata kunjungan pasien rawat jalan umum yang datang untuk melakukan pengobatan di Puskesmas Bareng.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan pembayaran umum di Puskesmas Bareng Kota Malang. Besar sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini di hitung menggunakan rumus slovin. Perhitungan jumlah sampel minimum untuk penelitian ini dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)} \quad n = \frac{104}{1 + 104(0,1)^2} = \frac{104}{1 + 104(0,01)}$$

$$n = \frac{104}{1 + 1,04} = \frac{104}{2,04}$$

$$n = 50 \text{ Responden}$$

Keterangan :

n = Besarnya sampel
N = Jumlah Populasi
1 = Konstanta tetap

d = Tingkat Kepercayaan yang diinginkan (0,1)

Setelah menghitung jumlah sampel minimum, maka didapatkan ukuran sampel untuk penelitian sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang merupakan penentuan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu.

Kriteria yang digunakan sebagai berikut:

- a. Kriteria inklusi
 - 1) Pasien rawat jalan dengan pembayaran umum
 - 2) Pasien berusia 25-60 tahun
- b. Kriteria eksklusi
 - 3) Pasien gawat darurat

3.3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Definisi

operasional dari variable penelitian adalah:

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian & Definisi Operasional

| No | Variabel | Definisi operasional | Caraukur | Sumber | Skala | Hasil Ukur |
|----|-----------------------|---|-----------|------------------------------|---------|--|
| 1 | Mutu Pelayanan | Dengan mengukur menggunakan dimensi mutu pelayanan yaitu kehandalan, Jaminan, daya tanggap, empati, dan daya bukti langsung | Wawancara | Kuesioner (Rafsanjani, 2014) | Nominal | 1 = Baik (jika score \geq mean/median). 2 = Buruk (jika score $<$ mean/median). |
| 2 | Minat Kunjungan Ulang | Pernyataan pasien akan kembali menggunakan jasa pelayanan klinik umum unit rawat jalan apabila membutuhkan pelayanan. | Wawancara | Kuesioner (Rafsanjani, 2014) | Nominal | 1 = Berminat 2 = Tidak Berminat |

3.4 Instrumen Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis secara objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis (Nasution, Hamni Fadlilah, 2016). Instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner sejumlah 23 pertanyaan yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Puskesmas Kedungkadang.

3.4.1.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji instrumen penelitian yang digunakan valid atau tidak. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 22 pertanyaan terkait kepuasa pasien. Kuesioner tersebut telah dilakukan uji validitas dengan jumlah 30 responden. Adapun hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas

| NO | R HITUNG | R TABEL | KETERANGAN |
|-----------|-----------------|----------------|-------------------|
| 1 | 0,807 | 0,349 | VALID |
| 2 | 0,820 | 0,349 | VALID |
| 3 | 0,809 | 0,349 | VALID |
| 4 | 0,874 | 0,349 | VALID |
| 5 | 0,782 | 0,349 | VALID |
| 6 | 0,591 | 0,349 | VALID |
| 7 | 0,816 | 0,349 | VALID |
| 8 | 0,797 | 0,349 | VALID |
| 9 | 0,809 | 0,349 | VALID |
| 10 | 0,844 | 0,349 | VALID |
| 11 | 0,762 | 0,349 | VALID |
| 12 | 0,816 | 0,349 | VALID |
| 13 | 0,828 | 0,349 | VALID |
| 14 | 0,872 | 0,349 | VALID |
| 15 | 0,870 | 0,349 | VALID |
| 16 | 0,766 | 0,349 | VALID |
| 17 | 0,834 | 0,349 | VALID |
| 18 | 0,878 | 0,349 | VALID |
| 19 | 0,814 | 0,349 | VALID |
| 20 | 0,900 | 0,349 | VALID |

| | | | |
|----|-------|-------|-------|
| 21 | 0,806 | 0,349 | VALID |
| 22 | 0,872 | 0,349 | VALID |

Berdasarkan Tabel 3.2 diatas, diketahui bahwa dari 22 item pertanyaan terkait mutu pelayanan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,349. Sehingga, 22 item pertanyaan tersebut dapat dilanjutkan untuk uji reliabilitas

3.4.1.2. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan apabila item pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas dalam penelitian ini terdiri dari 20 pertanyaan terkait dengan kepuasan pasien yang telah valid. Adapun hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Hasil Uji Reabilitas

| Instrumen | Cronbach Alpha | Simpulan Reabilitas | Keterangam |
|----------------|----------------|---------------------|---------------|
| Mutu Pelayanan | 0,777 | Reliabel | Sangat Tinggi |

Berdasarkan tabel 3.3 diatas maka dapat diketahui bahwa instrumen mutu pelayanan dinyatakan reliabel sehingga layak untuk digunakan dalam penelitian.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada pendekatan kuantitatif adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner (Hamidiyah, 2013). Data primer dalam penelitian ini berupa variabel dependen dan independen yang diperoleh

hasil wawancara kuesioner tentang hubungan mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang di Puskesmas Bareng.

3.5 Teknik Penyajian dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Penyajian

Data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan *software*.

Tahap- tahap pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Editing, yaitu memeriksa data yang telah dikumpulkan untuk diteliti kelengkapan, kejelasan makna jawaban, konsistensi maupun kesalahan antar jawaban pada kuesioner. Pada tahap ini, peneliti akan memeriksa data yang sudah terkumpul untuk memeriksa apakah terdapat kekeliruandalam pengisian kuesioner.
2. Data *Coding*, bertujuan untuk mempermudah proses entry data yang akan dilakukan oleh peneliti sebelum diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Pengodean untuk variabel independen yang digunakan yaitu nilai 1 = sangat tidak setuju, nilai 2 = tidak setuju, nilai 3 = setuju, nilai 4 = sangat setuju. Sedangkan variabel dependen yaitu nilai 1 = tidak, nilai 2 = ya.
3. *Entry* data, yaitu memasukkan data untuk diolah menggunakan komputer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk proses entry data.
4. *Cleaning* Data, yaitu pengecekan kembali data yang telah di entry

untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan data.

3.5.2 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengukur data menggunakan format skala likert dan skala Guttman. Skala likert pada variabel independen yaitu nilai 1 = sangat tidak setuju, nilai 2 = tidak setuju, nilai 3 = setuju, nilai 4 = sangat setuju. Sedangkan untuk skala Guttman pada variabel dependen dengan jawaban “ya – tidak”. Nilai yang dimasukan adalah skor atas jawaban responden dimana yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut: Tidak = nilainya 1 Ya = nilainya 2. Peneliti menggunakan analisis bivariat dengan uji *kruskal wallis* untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng.

3.6 Etika Penelitian

1. Lembar Persetujuan menjadi Responden (*Informend Consent*)

Peneliti membagikan lembar *informed consent* dan menjelaskan maksud dan tujuan serta dampak yang akan terjadi selama proses pengambilan data kepada responden. Tujuan dari *informed consent* adalah agar responden mengetahui maksud dan tujuan serta memahami dampak dari penelitian ini. Dalam proses pengisian *informed consent* apabila responden bersedia di teliti, maka responden harus menandatangani lembar persetujuan tersebut.

Apabila responden tidak bersedia, maka peneliti tidak boleh memaksa serta harus menghormati keputusan responden (Nursalam, 2016)

2. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Responden tidak diwajibkan untuk mengisi lembar kuisisioner dengan keterangan nama sesuai dengan kartu tanda penduduk, akan tetapi responden boleh mengisi nama responden dengan inisial nama depan responden. Tujuannya adalah untuk menjaga kerahasiaan data responden yang telah diperoleh dari penelitian (Luthfiyah, 2017).

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti menyampaikan kepada responden akan menjamin kerahasiaan informasi dari setiap responden baik secara lisan maupun tulisan. Peneliti akan bertanggung jawab atas semua informasi dan data responden yang telah diperoleh sebagai keperluan penelitian. Tujuan dari *confidentiality* adalah memberikan jaminan untuk menjaga kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi tertulis maupun tidak tertulis serta masalah lain saat penelitian berlangsung. Semua penelitian yang sudah dikumpulkan oleh peneliti harus dijaga kerahasiaannya (Notoatmodjo, 2015)

3.7 Alur Penelitian

Proses pengumpulan data dalam penelitian disusun secara sistematis agar penelitian berjalan dengan lancar sehingga tujuan tercapai. Prosedur penelitian yang dilakukan peneliti antara lain:

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan ini peneliti terlebih dahulu menentukan masalah penelitian. Selanjutnya peneliti menyusun Skripsi, setelah mendapatkan persetujuan dari pembimbing kemudian melakukan pengajuan judul kepada dosen pembimbing, setelah disetujui peneliti meminta surat studi pendahuluan dari STIKes Panti Waluya Malang. Setelah itu peneliti mengajukan surat penelitian ke Puskesmas Bareng, lalu diberikan kepihak Dinas Kesehatan Kota Malang.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap penelitian ini dimulai setelah peneliti mendapat persetujuan dari Dinas Kesehatan Kota Malang. Selanjutnya setelah mendapatkan persetujuan peneliti melakukan observasi di Puskesmas Bareng.

3. Tahap akhir

Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti lalu memasukan data dari kuesioner ke dalam microsoft excel lalu mengolah data menggunakan SPSS , kemudian peneliti melakukan analisa dengan menggunakan uji statistik yang sesuai dengan data. Selanjutnya peneliti menyusun laporan hasil penelitian dan penyajian hasil peneliti.