

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2016) populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat berumur 17 tahun keatas yang berkunjung ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat berdasarkan estimasi rata-rata kunjungan perbulannya sebanyak 240 orang.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2018).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovions sebagai berikut:

$$n = N/(1+N.Moe^2)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi dan

Moe = Margin of error maximum (0,1)

Berdasarkan rumus di atas maka didapatkan perhitungan jumlah sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = 240 / (1 + 240 \times 0,001)$$

$$= 70 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Sempel yang di ambil dalam penelitian ini berjumlah 70 responden dengan cadangan sebanyak 10% dari jumlah sampel sebanyak 7 responden

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara *accidental sampling* pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat pada saat dilakukan penelitian. Adapun jumlah sampel yang akan diambil mengacu pada beberapa kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Merupakan penduduk yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton.
- 2) Dapat membaca dan menulis
- 3) Sudah pernah berkunjung ke Puskesmas lebih dari satu kali

- 4) Bersedia menjadi responden
- 5) Pernah tercatat dalam register di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Bukan penduduk asli atau tetap di wilayah kerja Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton
- 2) Tidak dapat membaca dan menulis
- 3) Baru berkunjung ke puskesmas pertama kali
- 4) Tidak bersedia menjadi responden penelitian

Variable dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependent yaitu tingkat kunjungan ulang dan variabel independent yaitu kepuasan atas layanan kesehatan.

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional dapat di lihat dalam tabel berikut

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil Ukur	Skala ukur
<b>Dependent</b>						
1.	Kepuasan atas layanan kesehatan	Hasil pengukuran secara komprehensif tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas	kuisisioner	Mengisi lembar kuesioner	0. Tidak baik (25,00 – 64,99) 1. Kurangbaik (65,00-76,60) 2. Baik (76,61 – 88,30) 3. Sangat baik (88,31 – 100)	Ordinal

Kepmenpan  
No.14 Tahun  
2017

No	Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil Ukur	Skala ukur
2	Tingkat Kunjungan ulang	Minat berkunjung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan oleh pasien ke puskesmas di waktu yang akan datang	Cek lis	Mengisi lembar cek lis	1. Ya 2. Tidak  Afifah (2017)	Nominal

#### D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

##### 1. Instrumen

Instrumen yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner Suvei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 yang sudah baku sehingga tidak perlu dilakukan uji validitas dan kuisisioner tentang kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dan untuk cek lis tentang kunjungan ulang ke puskesmas menggunakan cek lis sebagai data primer bisa juga menggunakan data sekunder dan melihat langsung register pasien.

##### 2. Pengumpulan Data

###### a. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder dengan cara menyebarkan kuisisioner, mengisi lembar cek lis dan melihat register pasien

###### b. Alat Pengumpulan Data

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, cek lis dan register pasien

c. Tenaga Pengumpulan Data

Tenaga pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penulis sendiri dibantu oleh rekan sejawat yang sebelumnya telah dilakukan persamaan persepsi tentang tujuan penelitian dan tata cara penyebaran kuisisioner.

d. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksana pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner dan lembar cek lis kepada responden yang di laksanakan di puskesmas Non Rawat Inap Totokaton bulan Desember 2022

## **E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### 1. Uji Validitas

Kuesioner yang di gunakan dalam penelitian ini akan menggunakan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kemenpan No. 14 Tahun 2017 yang telah ada pada peneliti sebelumnya dan di nyatakan valid. Dan ceklis kunjungan ulang yang dalam penelitian ini menggunakan ceklis yang telah di gunakan peneliti sebelumnya, Afifah (2017) dan di nyatakan valid.

### 2. Reliabilitas

Uji reabilitas di gunakan untuk mengukur sejauh mana data dapat di percaya. Uji validitas pada kuesioner survey kepuasan dan ceklis pada kunjungan ulang di nyatakan realiable jika memiliki conbroach Alfa $>0,6$

## F. Tehnik Analisa Data

### 1. Analisa Univariat

Analisa univariat di lakukan pada suatu variabel dari hasil penelitian, yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan karakteristik dari setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari setiap variabel yang di teliti (Notoatmodjo, 2018). Analisis univariat dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan distribusi frekuensi variabel yang diteliti. Untuk mengetahui presentase digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

P : Presentase

f : Frekuensi

N : Jumlah subjek

### 2. Analisa Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui interaksi (hubungan) duavariabel, baik berupa komparatif, asosiatif maupun korelatif. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *chi square* dengan bantuan software kompeter SPSS Ver 25. Pada penelitian ini uji statistik yang digunakan adalah *uji chi-square* karena melihat dari skala ukur dalam definisi operasional yang kedua variabel menggunakan skala ordinal dan nominal, dengan rumus sebagai berikut:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Keterangan:

$X^2$  : *Chi-Square* hitung

O : Frekuensi data observasi

E : Frekuensi harapan

Berdasarkan hasil perhitungan statistik menggunakan SPSS dapat dilihat kemaknaan hubungan dua variabel, yaitu:

- 1) Jika  $p \text{ value} \leq$  nilai  $\alpha$  (0,05) maka bermakna/signifikan, berarti ada hubungan bermakna antara variabel independent dan dependent atau hipotesis ( $H_0$ ) ditolak.
- 2) Jika  $p \text{ value} >$  nilai  $\alpha$  (0,05) maka tidak bermakna/signifikan, berarti tidak ada hubungan bermakna variabel independent dan dependent atau hipotesis ( $H_a$ ) diterima.

Penggunaan hasil analisa Uji Chi Square adalah sebagai berikut:

- 1) Jika pada table 2x2 ditemukan nilai E (harapan) kurang dari 5, maka uji yang digunakan *Fisher Exact*
- 2) Jika pada table 2x2 tidak ditemukan nilai E (harapan) kurang dari 5, maka uji yang dipakai adalah *Continuity Correction*
- 3) Jika table lebih dari 2x2, misalnya 3x2, 3x3 dan lain-lain, maka uji yang digunakan adalah *uji Pearson Chi Square*.

### **3. Metode Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini Pengolahan data dengan menggunakan bantuan elektronik berupa computer dengan input data, pengolahan data dan disajikan dalam bentuk tabel dan penjelasan. Setelah data terkumpul, maka dilakukan pengolahan data yang melalui berupa tahapan sebagai berikut:

#### *1. Editing*

Peneliti melakukan pengecekan lembar hasil penelitian apakah sudah lengkap, jelas dan relevan. Dalam melakukan pengolahan data, peneliti menemukan semua data lengkap, jelas serta relevan.

#### *2. Coding*

Peneliti melakukan perubahan data yang berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan untuk mempermudah entry data. Untuk variabel kepuasan masyarakat, jika tidak baik diberi kode 0, kurang baik diberi kode1, baik diberi kode 2 dan sangat baik diberi kode 3, sedangkan untuk variabel tingkat kunjungan, jika ya berkunjung ulang diberi kode 1, dan jika tidak berkunjung ulang bekerja diberi kode2.

#### *3. Processing*

Peneliti memasukkan data dari lembar kuesioner ke program SPSS, sebelumnya peneliti menghitung skor pada setiap jawaban responden untuk mencari nilai rata-rata, jika sudah menghitung skor atau nilai responden, maka peneliti memasukkan data semua skor jawaban responden kedalam program komputer.



#### 4. *Cleaning*

Peneliti melakukan pengecekan kembali data yang dientry ke dalam computer agar tidak terdapat kesalahan. Dalam melakukan pengolahan data, peneliti tidak menemukan kesalahan dalam melakukan pengolahan data, jika dalam melakukan pengolahan data terdapat kesalahan, maka akan ada keterangan *missing* (kesalahan)

#### 4. Etika Penelitian

Penelitian keperawatan pada umumnya melibatkan manusia sebagai subjek penelitian yang holistik. sehingga penelitian keperawatan perlu dikawal dengan etika penelitian. Menurut (Nursalam, 2017), Prinsip dasar etika keperawatan yaitu:

##### 1. Otonomi (*Autonomy*)

Prinsip otonomi didasarkan pada keyakinan bahwa responden mampu berpikir logis dan mampu membuat keputusan sendiri. Responden merupakan orang dewasa yang kompeten dan memiliki kekuatan membuat keputusan sendiri, memilih dan memiliki berbagai keputusan atau pilihan yang harus dihargai oleh orang lain.

##### 2. Berbuat baik (*Beneficence*)

*Beneficence* berarti, hanya melakukan sesuatu yang baik. Dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan penjelasan tentang manfaat dari dilakukannya penelitian kepada responden.

### 3. Keadilan (*Justice*)

Prinsip keadilan dilakukan dengan memberlakukan tindakan yang sama kepada setiap responden.

### 4. Tidak merugikan (*Nonmaleficence*)

Prinsip ini berarti tidak menimbulkan bahaya/cedera fisik dan psikologis pada responden.

### 5. Kejujuran (*Veracity*)

Prinsip *veracity* berarti penuh dengan kebenaran. Peneliti menyampaikan kebenaran pada setiap responden dan untuk meyakinkan bahwa responden sangat mengerti. Prinsip *veracity* berhubungan dengan keterangan yang diberikan responden untuk mengatakan kebenaran. Informasi harus ada agar menjadi akurat, komprehensif, dan objektif.

### 6. Menepati janji (*Fidelity*)

Prinsip *fidelity* dibutuhkan untuk menghargai janji dan komitmennya terhadap responden. Peneliti setia pada komitmennya dan menepati janji serta menyimpan rahasia klien.

### 7. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Aturan dalam prinsip kerahasiaan adalah informasi tentang responden dijaga privasinya. Segala sesuatu yang terdapat dalam dokumen catatan responden hanya boleh dibaca dalam rangka penelitian. Tidak ada seorangpun dapat memperoleh informasi tersebut kecuali pihak-pihak yang berkepentingan.

## 8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan standar yang pasti bahwa proses dan hasil penelitian dapat dinilai dalam situasi yang tidak jelas atau tanpa terkecuali.

## 5. Jalannya penelitian

### 1. Langkah persiapan

- a. Peneliti meminta izin dari pihak kampus maupun pihak tempat survey dan peneliti memperkenalkan diri, menjelaskan maksud serta tujuan datang ke tempat yang akan dilakukan penelitian.
- b. Peneliti meminta izin untuk melakukan penelitian ke Kepala Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat.

### 2. Langkah Pelaksanaan

- a. Peneliti memperkenalkan diri kepada pasien, serta menjelaskan maksud serta tujuan penelitian dan jalannya penelitian. Setelah itu peneliti memberikan lembar *inform consent*, bahwa calon responden bersedia menjadi responden tanpa adanya paksaan yang disertai tanda tangan responden dan selanjutnya dilakukan pengumpulan data.
- b. Peneliti membacakan daftar pertanyaan kepada responden dan membantu responden dalam menceklist jawaban.
- c. Setelah semua responden mengisi pertanyaan, peneliti melanjutkan rekapitulasi data dan melakukan pengolahan data.