

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sekaran (2017) menyatakan bahwa desain penelitian adalah rencana untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data berdasarkan pertanyaan penelitian dalam penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* adalah untuk melihat korelasi antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang dengan cara pengumpulan data atau pendekatan sekaligus di waktu yang sudah ditentukan. Sugishirono (2018) berpendapat bahwa data kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada positivisme (hard data), dimana data penelitian berupa angka dan diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat penghitungan bukti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang,

2. Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai dari 28 Desember 2022 sampai 13 Januari 2023.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien/masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak serta KB pada bulan November 2022 di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang sebanyak 55 responden.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien/masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak serta KB pada bulan November 2022 di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan Kecamatan Ambarawa Provinsi Semarang sebanyak 55 responden.

3. Teknik sampel

Pada penelitian ini menggunakan total sampling dikarenakan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi yang ada yaitu 55 responden. Menurut Sugiyono (2014), total sampling adalah teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel. Kriteria : Bulan November 2022, pernah menjalani pemeriksaan kesehatan ibu dan anak dan pemeriksaan KB di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, dan saat ini saya sedang menganggur atau tidak sibuk.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional Ini adalah atribut atau karakteristik atau nilai dari suatu objek atau kegiatan, termasuk beberapa variasi, yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki dan ditarik kesimpulannya. Definisi operasional dalam penelitian ini harus dikembangkan untuk menghindari kesalahan dalam pengumpulan data, Sugi (2015).

Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah :

Tabel 2.1 Definisi Operasional

| No | Variabel | Definisi Operasional | Cara dan Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|----------------------------|-----------------|---|--|--|------------|
| Variabel Independen | | | | | |
| 1. | Kepuasan pasien | Kepuasan pasien dapat dilihat dari faktor mutu pelayanan yang diberikan. Untuk menilai mutu pelayanan dapat menggunakan model SERVQUAL : 1. Keandalan Kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan secara tepat waktu dan akurat untuk memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan apa yang disediakan. 2. Ketanggapan Kemampuan petugas kesehatan untuk membantu klien dan kesediaan mereka untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur dan memenuhi harapan klien. 3. Jaminan Dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kepercayaan, dan keamanan. | Kuesioner Skor untuk pernyataan positif meliputi Sangat setuju (SS) = 4 Setuju (S) = 3 Kurang setuju (KS) = 2 Tidak setuju (TS) = 1. Skor untuk pernyataan negatif meliputi Sangat setuju (SS) = 1 Setuju (S) = 2 Kurang setuju (KS) = 3 Tidak setuju (TS) = 4 | Jika terdistribusi normal $p \geq 0,05$ maka Puas \geq mean Kurang puas $<$ mean Jika tidak terdistribusi normal $p < 0,05$ maka Puas \geq median Kurang puas $<$ median Hasil uji normalitas : $0,007 < 0,05$ Maka cut pointnya adalah median Median : 140,00 Puas \geq 140,00 Kurang puas $<$ 140,00 | Nominal |

4. Empati
Kepedulian petugas kesehatan dalam memberikan layanan, memahami kebutuhan dan membuat akses pasien mudah jika mereka membutuhkan bantuan.

5. Bukti fisik
Menyediakan sarana dan prasarana fisik yang memadai. Hal ini meliputi : bangunan, tempat parkir, kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan, penampilan petugas, dan komunikasi.

| Variabel Dependen | | | | | |
|-------------------|-----------------------|--|---|--------------------------------------|---------|
| 2. | Minat kunjungan ulang | Keinginan menggunakan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan setelah sebelumnya pernah mendapatkan pelayanan di puskesmas. | resonden Kuesioner Jawaban Ya dan Tidak | 1 = ada minat 2 = tidak ada minat | Nominal |

E. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) seseorang, objek atau kegiatan memiliki variasi tertentu dalam atribut atau karakteristik atau nilai-nilainya, yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, yang disebut variabel penelitian. Variabel penelitian terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel Independent

Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya perubahan atau kejadian pada

variabel terikat (mengikat). Kepuasan pasien merupakan variabel bebas dalam penelitian ini.

2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah hasil dari variabel yang terpengaruh atau variabel independen. Dalam penelitian ini minat kunjungan kembali ke Puskesmas Pembantu Desa Pasekan merupakan variabel dependen.

F. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang pernah menjalani pemeriksaan KIA dan KB di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan dengan menggunakan media kuesioner, peneliti mengunjungi langsung rumah responden sesuai dengan data pasien yang tersedia di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan . Maksud dan tujuan penelitian disampaikan kepada responden yang sudah memenuhi syarat dan diminta untuk mengisi kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA dan KB dan minat kunjungan ulang di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan. Kajian ini dilakukan dilahan sebanyak 9 kali yaitu pada tanggal 28 Desember 2022, 2 Januari 2023, 4 Januari 2023, 5 Januari 2023, 6 Januari 2023, 9 Januari 2023, 10 Januari 2023, 12 Januari 2023, dan 13 Januari 2023

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari kuesioner penelitian sebelumnya yaitu penelitian Kunik Afifah tahun 2017 yang berjudul

“Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Pasien Ulang Di Puskesmas Cangkringan Sleman”.

G. Pengolahan Data

Pada penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan proses Editing, Scoring, Coding, Entry, Dan Tabulating.

1. Editing

Editing merupakan proses klarifikasi yang menyangkut penjelasan mengenai data yang terkumpul apakah sudah sesuai atau belum.

2. Scoring

Memberikan skor pada data primer yang sudah diberikan kode selanjutnya memberikan nilai dan bobot pada data tersebut. Skoring pada penelitian ini adalah :

a. Skor untuk pernyataan positif meliputi :

Sangat setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Kurang setuju (KS) = 2

Tidak setuju (TS) = 1.

b. Skor untuk pernyataan negatif meliputi :

Sangat setuju (SS) = 1

Setuju (S) = 2

Kurang setuju (KS) = 3

Tidak setuju (TS) = 4

3. Coding

Pengkodean data yang memiliki pada proses analisis data, dengan menentukan kualitas data pada hasil penelitian. Peng-codingan dalam penelitian ini adalah :

a. Variabel Kepuasan

Kode 1 : Puas

Kode 2 : Kurang Puas

b. Variabel minat kunjungan ulang

Kode 1 : Ada minat

Kode 2 : Tidak ada minat

4. Entry

Entry data yaitu pemindahan data dari fisik yang telah didapatkan kedalam bentuk digital untuk memudahkan diolah software

5. Tabulating

Tabulating atau pentabelan adalah langkah untuk mempersiapkan alat kemudian menganalisis data yang sudah diperiksa dan diberi kode.

H. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah untuk menjelaskan atau mengkarakterisasi setiap variabel yang diteliti. Analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase untuk setiap variabel.

Ariani (2014) menyatakan bahwa tipe data dalam penelitian ini adalah kategorikal dan menggunakan rumus untuk mendeskripsikan hanya besaran/nilai, besaran dan persentase masing-masing variabel.

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

Keterangan :

P = Presentase

f = Jumlah jawaban yang benar

n = Jumlah total pertanyaan

2. Analisis Bivariat

Menurut Notoadmojo (2012), analisis terhadap variabel-variabel yang diduga memiliki korelasi. Analisis ini digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (kepuasan pasien) dengan variabel terikat (minat kunjungan ulang). Saat menganalisis data ini menggunakan metode *Chi Square*.