

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif korelasional, dengan pendekatan studi potong lintang (*cross sectional*). Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2014). Pada penelitian ini digunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu untuk melihat hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, untuk mengetahui hubungan antara faktor fasilitas, lokasi dan layanan dengan minat kunjungan ulang layanan pada Klinik Pratama Asy-Shifa Sragen.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen pada tanggal 16 April sampai dengan 12 Mei 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi, 2010). Populasi penelitian yang diambil adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen dengan rata-rata kunjungan pasien dalam kurun waktu Januari – Desember 2018 sebanyak 7.142 pasien. Jumlah pasien rata-rata pasien tiap bulannya sebanyak 603 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Suharsimi, 2010). Penentuan sampel dapat dilakukan perhitungan besar

sampel minimum dengan rumus Slovin: (Notoatmodjo, 2012).

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

Keterangan :

n = Besar sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

d = Kesalahan maksimum yang diperbolehkan 10%

Perhitungan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{603}{1 + 603 \cdot 0,1^2} \\ &= \frac{603}{1 + 603 \cdot 0,01} \\ &= \frac{603}{1 + 6,03} \\ &= \frac{603}{7,03} \\ &= 85,77 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan sampel 85,77 kemudian sampel dibulatkan menjadi 86 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel (*sampling*)

Metode/teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan melihat dan menentukan ciri-ciri atau karakteristik ataupun kreteria yang ingin diteliti. *Purposive sampling* digunakan karena tidak seluruh pasien di klinik pratama Asy-Syifa Sragen menjadi sampel, dikarenakan jumlah pasien yang sangat banyak sehingga membutuhkan teknik pengambilan sampel (Notoatmodjo, 2012). Syarat-syarat sampel dalam penelitian ini adalah :

a. Syarat Inklusi

Syarat inklusi merupakan syarat yang dapat dimasukkan dalam sampel, yaitu:

- 1) Responden yang memeriksakan kesehatannya di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen minimal sudah 2 kali.
- 2) Responden yang menjalani rawat jalan.

b. Syarat Eksklusi

Syarat eksklusi merupakan syarat yang dapat tidak dimasukkan dalam sampel, yaitu: Pasien yang dirujuk ke Rumah Sakit lain.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik yang diamati yang mempunyai variasi nilai dan merupakan operasionalisasi dari suatu konsep agar dapat diteliti secara empiris atau ditentukan tingkatannya (Setiadi, 2010).

1. Variabel bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain dalam suatu penelitian, pada penelitian ini variabel bebasnya adalah faktor fasilitas, lokasi dan layanan.

2. Variabel terikat

Variabel terikat merupakan suatu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat kunjungan ulang.

3. Variabel perancu

Variabel perancu yaitu variabel yang ikut menentukan variabel lain baik langsung maupun tidak langsung (Nursalam, 2015). Variabel perancu dalam penelitian ini merupakan faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang layanan pada Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Variabel perancu tersebut adalah: fasilitas penunjang, tersedia dan berkesinambungan serta terjangkau.

E Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang menjelaskan bagaimana caranya menentukan variabel dan mengukur suatu variabel, sehingga definisi operasional ini merupakan suatu informasi ilmiah yang akan membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama (Setiadi, 2010). Definisi operasional ditentukan berdasarkan parameter yang dijadikan ukuran dalam penelitian, sedangkan cara pengukuran merupakan cara dimana variabel dapat diukur dan ditentukan karakteristiknya. Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dikemukakan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1. Definisi Operasional tentang fasilitas, lokasi, layanan dan minat kunjungan ulang pada pasien.

No	Variabel	Definisi Operasional	Kategori/Penilaian	Skala	Alat Ukur
1	Fasilitas	Fasilitas klinik merupakan sekumpulan kemudahan dan kesempatan yang disediakan klinik dalam menunjang kebutuhan dan keinginan pasien.	1. Baik : jika jawaban responden > 75% dari total skor 2. Kurang Baik : jika jawaban responden \leq 75% dari total skor	Nominal	Kuesioner
2	Lokasi	Lokasi merupakan tempat bagi layanan kesehatan yaitu klinik Asy-Syifa Sragen untuk melaksanakan kegiatan layanan kesehatan bagi pasien.	1. Strategis: 75%-100% 2. Cukup strategis: 56% - 75% 3. Kurang strategis: < 56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner
3	Layanan	Penilaian yang diberikan pasien terhadap kesesuaian antara layanan kesehatan yang diterima dengan harapan pasien terhadap layanan kesehatan yang terkait dengan lima dimensi mutu layanan: Keandalan (<i>reliability</i>), Ketanggapan (<i>responsiveness</i>), Keyaklinan (<i>Assurance</i>), dan Perhatian (<i>Empaty</i>).	1. Baik : > 75% 2. Cukup : 56%-75% 3. Kurang : < 56% dari jawaban tertinggi.	Ordinal	Kuesioner
4	Minat kunjungan ulang	Pernyataan pasien akan kembali menggunakan jasa layanan klinik umum unit rawat jalan apabila membutuhkan layanan di klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.	1. Berminat: \geq 80% jawaban tertinggi 2. Kurang berminat: < 80%	Nominal	Kuesioner

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner (angket) untuk semua variabel. Kuesioner-kuesioner tersebut meliputi :

1. Kuesioner karakteristik responden (identitas subyek penelitian) meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan serta pekerjaan responden.
2. Kuesioner fasilitas, merupakan sekumpulan kemudahan dan kesempatan yang disediakan klinik dalam menunjang kebutuhan dan keinginan pasien yang menggunakan alat ukur lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah:

Sangat Tidak Setuju (STS) nilai 1

Tidak Setuju (TS) nilai 2

Setuju (S) nilai 3

Sangat Setuju (SS) nilai 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian fasilitas sebagai berikut:

a. Baik : $> 75\%$ jawaban tertinggi

b. Kurang baik : $\leq 75\%$ jawaban tertinggi

3. Kuesioner lokasi, yang menggambarkan tempat bagi layanan kesehatan di klinik Asy-Syifa; Sragen untuk melaksanakan kegiatan layanan kesehatan bagi pasien yang menggunakan alat ukur lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah:

Sangat Tidak Setuju (STS) nilai 1

Tidak Setuju (TS) nilai 2

Setuju (S) nilai 3

Sangat Setuju (SS) nilai 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian lokasi sebagai berikut:

a. Strategis : $> 75\%$

- b. Cukup strategis : 56% - 75%
- c. Kurang strategis : < 56% dari jawaban
4. Layanan yang terdiri dari lima dimensi layanan, yaitu: Keandalan (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*reliability*), jaminan (*assurance*), serta perhatian (*empathy*) dari layanan kesehatan yang menggunakan alat ukur lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah:

Sangat Tidak Setuju (STS) nilai 1

Tidak Setuju (TS) nilai 2

Setuju (S) nilai 3

Sangat Setuju (SS) nilai 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian fasilitas sebagai berikut:

c. Baik : > 75% jawaban tertinggi

d. Cukup : 56% - 75% jawaban tertinggi

e. Kurang : < 56% dari jawaban tertinggi.

Untuk memperjelas dari isi kuesioner tersebut, maka dapat dibuat kisi-kisi tentang mutu layanan seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 3.2.Kisi-kisi Layanan Kesehatan

No.	Indikator Variabel	Sub Indikator	Item Nomor
1.	<i>Tangible</i>	a. Perlengkapan sarana-prasarna	1
		b. Keadaan ruangan	2
		c. Penampilan pegawai	3
		d. Fasilitas fisik	4
		Jumlah	4
2.	<i>Reliability</i>	a. Penanganan pelanggan	5
		b. Penyediaan layanan sesuai perjanjian	6
		Jumlah	2
3.	<i>Responsiveness</i>	a. Kecepatan perawat dalam menangani pasien dan penanganan keluhan	8
		b. Siap sedia menanggapi pertanyaan pelanggan	9
		c. Penyampaian informasi saat layanan	10
		d. Kemauan untuk membantu pelanggan.	11
		Jumlah	4

No.	Indikator Variabel	Sub Indikator	Item Nomor
4.	<i>Assurance</i>	a. Jaminan keamanan, kenyamanan dan layanan	13
		b. Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.	14
		Jumlah	2
5.	<i>Empaty</i>	a. Kemampuan puskesmas dalam memberikan layanan secara individu.	15
		b. Ketersediaan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan pasien.	16
		c. Perawat memahami kebutuhan pasien.	17
		Jumlah	3
Jumlah Total			15

5. Minat Kunjungan Ulang

Kuesioner tentang minat kunjungan ulang yang meliputi aspek: Sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas serta prosedur layanan dan fasilitas yang diberikan, dengan memakai alat ukur lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari 4 (empat) item pernyataan dengan komponen jawabannya adalah:

Sangat Tidak Setuju (STS) nilai 1

Tidak Setuju (TS) nilai 2

Setuju (S) nilai 3

Sangat Setuju (SS) nilai 4.

Skoring dilakukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

a. Minat : > 75% jawaban tertinggi

b. Cukup minat : 56% - 75% jawaban tertinggi

c. Kurang minat : < 56% dari jawaban tertinggi.

Untuk memperjelas dari isi kuesioner tersebut, maka dapat dibuat kisi-kisi tentang minat kunjungan ulang seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 3.3.Kisi-kisi Minat Kunjungan Ulang

No.	Pernyataan Pasien	Nomor Item	Jumlah
1.	Tingkat minat kunjungan ulang terhadap dimensi <i>reliability</i> (kepercayaan)	1, 2, 3, 4, 5	5
2.	Tingkat minat kunjungan ulang terhadap dimensi <i>responsiveness</i> (tanggung jawab)	7, 8,	2
3.	Tingkat minat kunjungan ulang terhadap dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	10,11,13	3
4.	Tingkat minat kunjungan ulang terhadap dimensi <i>empatyhy</i> (perhatian)	14,15.16	3
5.	Tingkat minat kunjungan ulang terhadap dimensi <i>tangible</i> (kenyataan)	18, 19, 20	4
Total			17

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama As-Syifa Cabang Ngadirojo terhadap 20 pasien yang telah dilakukan pada tanggal 8 — 12 April 2019.

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi, 2010). Cara menghitung korelasi masing-masing pernyataan dengan menggunakan rumus tehnik korelasi “*product moment*“: (Suharsimi, 2010) :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - \sum x^2)(n \sum y^2 - \sum y^2)}}$$

dimana :

r_{xy} = Korelasi antara masing-masing item pertanyaan

r_t = Koefisien korelasi tabel dengan $\alpha = 5 \%$

r_h = Koefisien Korelasi hitung

n = Jumlah responden

x = Score pertanyaan

y = Score total pertanyaan

Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Hasil uji validitas dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Fasilitas

Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa nilai validitas untuk variabel fasilitas diketahui bahwa nilai validitas terendah sebesar 0,771 dengan nilai ρ -value sebesar 0,000 dan nilai validitas tertinggi sebesar 0,935 dengan nilai ρ -value sebesar 0,000, oleh karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,444) pada $N = 20$, dengan nilai ρ -value 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa instrumen fasilitas yang disebarakan semuanya tergolong valid, sehingga diketahui yang valid sebanyak 5 item (item nomor 1, 2, 3, 4, 5 dan instrumen yang tidak valid tidak ada, hal ini berarti semua item untuk variabel fasilitas semuanya digunakan untuk penelitian.

b. Variabel Lokasi

Hasil uji validitas diketahui bahwa nilai validitas untuk variabel lokasi nilai validitas terendah sebesar 0,765 dengan nilai ρ -value sebesar 0,000 dan nilai validitas tertinggi sebesar 0,92 dengan nilai ρ -value sebesar 0,000. Oleh karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,444) pada $N = 20$, dengan nilai ρ -value 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa instrumen lokasi yang disebarakan tergolong semuanya valid yaitu sebanyak 5 item (1, 2, 3, 4, 5).

c. Variabel Layanan

Hasil uji validitas diketahui bahwa nilai validitas untuk variabel layanan diketahui bahwa nilai validitas terendah sebesar 0,127 dengan nilai ρ -value sebesar 0,595 dan nilai validitas tertinggi sebesar 0,812 dengan nilai ρ -value sebesar 0,000. Oleh karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,444) pada N

= 20, dengan nilai ρ -value 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa instrumen layanan yang disebarkan tergolong valid sebanyak 15 item (1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17). Item yang tidak valid sebanyak 2 item (item No. 7 dan 12) dimana item yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian ini.

d. Variabel Minat Kunjungan Ulang

Hasil uji validitas diketahui bahwa nilai validitas untuk variabel minat kunjungan ulang nilai validitas terendah sebesar 0,111 dengan nilai ρ -value sebesar 0,640 dan nilai validitas tertinggi sebesar 0,869 dengan nilai ρ -value sebesar 0,000. Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,444) pada $N = 20$, dengan nilai ρ -value 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa instrumen minat kunjungan ulang yang disebarkan tergolong valid sebanyak 16 item (1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, dan 20). Item yang tidak valid sebanyak 4 item (item No. 6, 9, 12, dan 17) dimana item yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi (2010) mengemukakan "Instrumen dikatakan reliabel jika memberi hasil yang tetap apabila diteskan berkali-kali". Untuk reliabilitas data akan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS release 21,0 yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma\alpha_b^2$ = Jumlah Varian butir

α_t^2 = Varian total.

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai r_{11} lebih besar dari 0,60 (Ghazali, 2010).

Hasil uji reliabilitas untuk nilai *alpha cronbach* variabel fasilitas diketahui sebesar 0,918, untuk variabel lokasi sebesar 0,899, untuk variabel layanan sebesar 0,954, dan untuk variabel minat kunjungan ulang sebesar 0,937. Hasil ini berarti instrumen disebarkan reliabel karena nilai reliabilitasnya (*alpha cronbach*) lebih besar dari 0,60.

H. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis:

1. *Univariate* yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada analisis ini menghasilkan distribusi dan persentase tiap variabel, yaitu mendeskripsikan fasilitas, lokasi, dan layanan dalam bentuk distribusi frekuensi (%).
2. *Bivariate* yaitu analisis yang digunakan untuk menerangkan keeratan hubungan antara variabel independen yaitu faktor fasilitas, lokasi dan layanan dengan minat kunjungan ulang (Notoatmodjo, 2014).

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data dengan uji *Chi Square* (X^2), yaitu tehnik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis bila dalam populasi terdiri atas dua atau lebih kelas, data berbentuk ordinal dan nominal serta sampelnya besar (Sugiyono, 2015). Analisis statistik menggunakan bantuan perangkat program SPSS *release* 21,0.

Interpretasi :

- a. Ho ditolak bila $p < 0.05$, yang berarti ada hubungan faktor fasilitas, lokasi dan layanan dengan minat kunjungan ulang dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.
- b. Ho diterima bila $p > 0.05$, yang berarti tidak ada hubungan faktor fasilitas, lokasi dan layanan dengan minat kunjungan ulang dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

I. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan

Langkah-langkah yang dilakukan sebagai rangkaian proses kegiatan penelitian antara lain:

- a. Peneliti melakukan penelusuran pustaka dan melakukan pengamatan serta wawancara kepada beberapa keluarga pasien yang terkait dengan faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang terhadap kualitas layanan keperawatan.
- b. Seminar proposal telah dilakukan pada tanggal 13 Maret 2019.
- c. Peneliti melaku perijinan dengan menyerahkan surat izin riset dari Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta kepada pimpinan Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen yang kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan penelitian. Uji coba instrumen telah dilakukan di Klinik Pratama As-Syifa Cabang Ngadirojo pada tanggal 8 sampai 12 April 2019.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan penelitain ini telah dilakukan pada tanggal 16 April sampai 12 Mei 2019 kepada sebanyak 86 responden.

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan cara :

- a. Peneliti mencari pasien sebagai responden dalam penelitian ini dengan dasar kriteria inklusi sampel penelitian
- b. Peneliti yang mendapat pasien kemudian memperkenalkan diri, dan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta menanyakan kesediaan pasien untuk menjadi responden penelitian.
- c. Pasien yang menyatakan setuju menjadi responden, diberikan lembar *informed consent* untuk dibaca dan ditandatangani sebagai bukti sanggup menjadi responden penelitian.
- d. Peneliti memberikan kuesioner tentang faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang terhadap mutu layanan kesehatan dibagikan oleh peneliti kepada responden.
- e. Kuesioner yang telah di isi oleh responden, kemudian dicek kembali oleh peneliti apakah semua pertanyaan dalam kuesioner telah diisi dengan lengkap. Kuesioner yang belum lengkap diisi oleh responden, peneliti meminta responden untuk menjawab pertanyaan yang masih belum diisi secara lengkap.
- f. Data peneliti yang sudah dipastikan lengkap, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pasien maupun keluarga pasien dalam membantu penelitian ini.

3. Tahap Pelaporan

Tahap ini meliputi :

a. Analisa Data

Data isian dari lembar kuesioner dilakukan rekap data dalam bentuk excel, baik data karakteristik yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pekerjaan, data jawaban kuesioner fasilitas, lokasi, layanan dan minat kunjungan ulang.

Data excel dijadikan data induk penelitian ini kemudian dicek kembali secara benar untuk memastikan tidak ada kesalahan input sebelum data-data tersebut dianalisis secara statistik dengan menggunakan komputer program SPSS 21.0. Hasil analisis baik data karakteristik dan data univariat dan bivariat dalam bentuk tabel

b. Laporan hasil penelitian

data penelitian yang telah dianalisis, kemudian dilakukan penyusunan narasi sesuai hasil penelitian, dan diperkuat dengan teori-teori yang mendukung serta penguatan hasil dengan jurnal-jurnal lain yang terkait. Hasil penelitiannya dan pembahasan tersebut dikonsultasikan kepada dosen pembimbing.

c. Konsultasi dengan Pembimbing

Hasil penelitian yang dilakukan, kemudian dikonsultasikan kepada pembimbing untuk kemudian dipersiapkan untuk diujikan.

d. Seminar laporan hasil penelitian

Laporan hasil penelitian yang disetujui oleh pembimbing, dilanjutkan dengan uji seminar skripsi.

Peneliti setelah melakukan sidang seminar skripsi melakukan revisi skripsi sesuai saran dari dosen penguji. Hasil revisi yang dikonsultasikan dan disahkan, skripsi akan dilakukan penjiilidan dan pembuatan soft copy CD skripsi.

J. Etika Penelitian

Prinsip etika dalam penelitian ini meliputi upaya yang dilakukan peneliti untuk mencapai/melakukan etika penelitian, yaitu: (Nursalam, 2013)

1. *Informed Consent* (lembar persetujuan menjadi responden)

Merupakan cara persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* ini diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberi lembar persetujuan untuk kesediaannya menjadi responden, setelah itu baru peneliti membagikan kuesioner yang ada kepada responden yang bersedia tersebut. Hal ini bertujuan agar responden mengerti maksud dan tujuan penelitian serta mengetahui dampak yang ditimbulkan.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Identitas responden tidak perlu dicantumkan pada lembar pengumpulan data, cukup menggunakan kode pada masing-masing lembar pengumpulan data yang disediakan peneliti. Misalnya identifikasi nama dapat dilakukan dengan hanya menuliskan inisial atau hanya huruf abjad saja (A, B, C dan seterusnya), sehingga nama sebenarnya dari responden tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

3. *Confidentialty* (kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi dari responden dijamin oleh peneliti yaitu dijamin kerahasiannya, hanya kelompok data tertentu yang akan disajikan atau dilaporkan pada hasil penelitian yaitu hasil dari jawaban responden berkenaan dengan fasilitas, lokasi, layanan dan minat kunjungan ulang klien.

4. Keadilan (*justice*)

Justice adalah keadilan, peneliti akan memperlakukan semua responden dengan baik dan adil, semua responden akan mendapatkan perlakuan yang sama dari penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu semua responden tidak ada intervensi yang memberatkan responden.

5. *Beneficence dan Nonmaleficence*

Penelitian ini tidak membahayakan partisipan dan peneliti telah berusaha melindungi partisipan dari bahaya ketidaknyamanan (*protection from discomfort*). Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, penggunaan alat instrumen untuk mengumpulkan data, dan penggunaan data penelitian sehingga dapat dialami oleh partisipan dan bersedia menandatangani surat ketersediaan berpartisipasi atau *Informed Consent*. Selama proses wawancara berlangsung peneliti memperhatikan beberapa hal yang dapat merugikan partisipan antara lain kenyamanan, dan perubahan perasaan. Apabila kondisi tersebut membahayakan kondisi partisipan maka peneliti menghentikan wawancara atau penyebaran kuesioner terlebih dulu dan memulainya lagi ketika kondisi sudah stabil dan partisipan siap untuk melakukan pengisian kuesioner.