

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* dimana variabel dependen dan variabel independen diukur pada waktu yang bersamaan. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara citra pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di poliklinik umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta pada bulan agustus 2017.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh Pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas Manahan Kota Surakarta selama 1 tahun sebanyak 23.744 orang (data rekam medis puskemas Mahanah, 2017).

3.3.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili keseluruhan populasi (Notoatmodjo, 2010).

1. Besar sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien Puskesmas yang memanfaatkan pelayanan pada poliklinik umum / Balai Pengobatan. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan rumus

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

Keterangan :

n : Besarnya sampel

N : Besarnya populasi

d : Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang digunakan yaitu sebesar 10% atau 0,1

$$n = \frac{23.744}{1 + 23.744(d^2)}$$

$$= 99,6 \approx 100$$

Jumlah sampel sebanyak 100 orang.

2. Teknik sampling

Metode yang digunakan pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan cara mengambil sampel dimana pun didapatkan tanpa syarat pengambilan tertentu. Hasil dari sampling tersebut memiliki sifat yang objektif. (Nursalam, 2005).

3.4. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1.4.1 Variabel Independent : Citra Pelayanan

1.4.2 Variabel Dependen : Kunjungan Ulang

3.5. Definisi Operasional

Definisi operasional, cara ukur, alat ukur, hasil ukur dan skala ukur dari masing-masing variabel yang akan diteliti (Nursalam, 2008).

Tabel 3.1 Definisi operasional

Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Citra Pelayanan	Penilaian dari pasien atas hasil pelayanan yang diberikan dari puskesmas dalam perawatan pasien	Kuesioner	Tinggi \geq rata-rata (67,27) Rendah $<$ rata-rata(67,27)	Ordinal
Kunjungan ulang	Keinginan pasien untuk berkunjung kembali dalam perawatan kesehatan pada pasien rawat jalan dipuskemas manahan dan data rekam medis puskesmas manahan	Checklist kunjungan ulang	1.berkunjung 2.Tidak berkunjung (Trimurthy, 2008)	Nominal

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang diamati. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket dan dibagikan kepada responden (Sugiono, 2011).

3.6.1 Instrumen Citra Pelayanan

Instrumen Citra Pelayanan berupa angket/kuesioner tertutup, yaitu kuesioner dengan model jawaban

1. Sangat tidaksetuju dengan nilai = 1
2. Tidak setuju dengan nilai = 2
3. Setuju dengan nilai = 3
4. Sangat setuju dengan nilai = 4

Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Citra Pelayanan

Indikator	Nomor Item
Lokasi	1,2,3
Sifat dan Kualitas	4,5,6
Keragaman	7,8,9
Harga	10,11,12
Iklan dan Promosi	13,14,15
Personal penjualan	16,17,18
Pelayanan dan kepuasan pasca pembelian	19,20
Atribut fisik	

Penilaian citra pelayanan:

1. Tinggi \geq rata-rata (67,27)
2. Rendah $<$ rata-rata (67,27)

3.6.2 Instrumen Kunjungan Ulang

Instrumen kunjungan berupa frekuensi berkunjung dan keinginan berkunjung kembali di puskesmas Manahan. Instrumen kunjungan menggunakan data kunjungan dari rekam medis puskesmas Manahan.

3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Menyatakan instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji kuesioner citra pelayanan menggunakan komputer dengan program statistik *SPSS 22.00* dengan menggunakan uji korelasi *Pearson product moment* (Sugiyono, 2010).

Rumus:

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

Keterangan:

r_{XY} = Korelasi/hubungan

n = Jumlah responden uji coba

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum y$ = Skor total seluruh pertanyaan

Kesimpulan hasil uji validitas diperoleh r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka H_0 ditolak artinya item valid, jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka H_0 diterima artinya item tidak valid. Pengujian kuesioner citra pelayanan

dilakukan di Puskesmas Pabelan I Kartasura pada tanggal 20-23 Juli 2017 sebanyak 30 orang. Hasil uji validitas kuesioner citra pelayan, dari 21 pertanyaan diketahui item nomor 4 tidak valid dengan nilai r hitung = 0,329 ($< 0,361$, nilai r tabel untuk 30 orang), sehingga item pertanyaan citra pelayanan menjadi 20 soal yang valid. Item soal yang tidak valid dinyatakan *droup out* dan tidak dijadikan instrument pertanyaan. Nilai r hitung yang valid paling kecil adalah 0,454 dan terbesar 0,846. Kuesioner yang drop out karena pertanyaan sudah terwakili pada item pertanyaan nomor 6 (Arikunto, 2009).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu berlainan. Penelitian ini menggunakan komputer dengan program *SPSS 22* dengan menggunakan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2009).

Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Keterangan :

k = Means kudrat subjek

$\sum S_i^2$ = Means kuadrat kesalahan

S_t^2 = Varians total

Hasil uji reliabilitas dianggap baik apabila mempunyai nilai diatas 0,7. Hasil uji reliabilitas dengan crobach alpha sebesar 0,925 (crobach alpha > 0,7) sehingga kuesioner citra pelayanan dinyatakan reliable (Ghozali, 2007).

3.8. Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari serangkaian tahapan yang harus dilakukan agar data siap untuk diuji statistik dan dilakukan analisis/interpretasi (Amran, 2012).

3.8.1. Data Coding

Data yang masih dalam kode huruf akan dilakukan pengkodean dengan mengubahnya menjadi angka agar lebih mudah dalam memasukkan data dan menganalisis data.

3.8.2. Data Editing

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah:

Lengkap : semua pertanyaan sudah terisi jawabannya

Jelas : jawaban pertanyaan apakah tulisannya cukup jelas terbaca

Relevan : jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pertanyaannya

Konsisten : apakah antara beberapa pertanyaan yang berkaitan isi jawabannya konsisten.

3.8.3. *Data Structure*

Data structure dikembangkan sesuai dengan analisis yang akan dilakukan dan jenis perangkat lunak yang digunakan. Pada saat mengembangkan *data structure* bagi masing-masing variabel ditetapkan: nama, skala ukur variabel, jumlah digit.

3.8.4. *Data Entry*

Data akan *dientry* dengan menggunakan *software* statistik agar dapat dilakukan analisis data.

3.8.5. *Data Cleaning*

Data yang telah *dientry* akan dicek ulang untuk memastikan tidak ada kesalahan data.

3.9. Jalan Penelitian

Langkah-langkah jalannya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 3.9.1 Pengurusan surat izin studi pendahuluan yang dikeluarkan oleh Program Studi S-1 Keperawatan yang ditujukan ke bagian KESBANGPOL pada tanggal 15 Mei 2017.
- 3.9.2 Surat diberikan kepada Kepala UPDT Puskesmas Manahan Surakarata agar mendapatkan persetujuan untuk memperoleh data penelitian 29 Mei 2017.
- 3.9.3 Menetapkan objek penelitian dengan pemilihan sampel yaitu semua pasien yang sedang melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Manahan Surakarata yang berjumlah 100 responden.

- 3.9.4 Peneliti memberikan penjelasan kepada calon responden tentang penelitian dan memberikan lembar *inform consent* untuk menjadi responden.
- 3.9.5 Melakukan pengambilan data dengan penyebaran kuesioner kepada responden.
- 3.9.6 Data dari pengisian kuesioner sudah terkumpul, 100 kuesioner.
- 3.9.7 Tahap terakhir peneliti membuat laporan hasil penelitian dengan melalui pengolahan data dengan $p = 0,000$.

3.10. Jenis Data penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

3.9.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data primer dalam penelitian ini berupa variabel dependen dan independen yang diperoleh dari hasil wawancara kuesioner tentang hubungan antara citra pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di poliklinik umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta (Umar, 2010).

3.9.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut. Dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari studi kepustakaan dan

telah dokumen berupa profil Puskesmas Manahan Kota Surakarta, data kunjungan pasien poliklinik umum, dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini (Umar, 2010).

3.11. Analisis Data

3.10.1 Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan dengan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian (Notoadmodjo, 2005). Analisis univariat untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Analisis univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna. Peringkasan tersebut dapat berupa ukuran statistik, tabel, grafik. Analisis univariat dilakukan masing-masing variabel yang diteliti (Amran, 2012).

Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Dalam penelitian ini analisis univariat dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian dengan mendeskripsikan setiap variabel dengan cara membuat tabel distribusi frekuensi, diantaranya umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, variabel citra pelayanan dan variabel minat kunjungan ulang.

3.10.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis lanjutan setelah dilakukan analisis univariat masing-masing variabel. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi-square*.

$$\text{Rumus : } \chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan :

χ^2 = Distribusi *Chi-Square*

f_o = frekuensi observasi

f_h = frekuensi harapan

Syarat *Chi-Square* menurut Riwidikdo (2008) adalah:

1. Sel yang mempunyai nilai *expected* tidak boleh kurang dari 5 atau maksimal 20% dari jumlah sel.
2. Tidak ada sel yang kosong atau nol

Intepretasi hasil uji adalah

1. Jika diperoleh nilai $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$ atau $p > 0,05$ maka H_o diterima, yang artinya tidak ada hubungan antara citra pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di poliklinik umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta.
2. Jika diperoleh nilai $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ atau $p < 0,05$ maka H_o ditolak, artinya ada hubungan antara citra pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di poliklinik umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta.