

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didalamnya tidak ada analisis hubungan antara variabel, tidak ada variabel bebas dan terikat, bersifat umum yang membutuhkan jawaban dimana, kapan, berapa banyak, siapa, dan analisis statistic yang digunakan adalah deskriptif Morton dalam Sri (2016). Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan Kab Semarang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PMB Maria Ulfa, S. ST.Keb pada tanggal 23 November sd 29 November 2020. Alasan peneliti memilih tempat penelitian di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan Kab Semarang karena berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB di PMB, kemudian dari hasil wawancara studi pendahuluan terdapat pasien yang mengatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan KB di PMB.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Dr. Sugiyono, 2016). Populasi penelitian ini adalah jumlah pasien akseptor KB yang berkunjung di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan Kab Semarang pada tanggal 23 november sd 29 november 2020 yaitu 41 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan sebagai subjek yang didapatkan melalui teknik pengambilan sampel atau yang disebut dengan sampling (Nursalam, 2016).

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Menurut Sugiono (2016) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sampel pada penelitian ini adalah ibu akseptor KB yang datang ke PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan Kab Semarang yaitu 41 pasien akseptor KB.

D. Definisi Operasional

Menurut Setiadi (2013) Definisi Operasional merupakan penjelasan semua variabel dan istilah yang akan digunakan dalam penelitian secara operasional sehingga akhirnya mempermudah pembaca dalam mengartikan makna penelitian. Pada definisi operasional akan dijelaskan secara padat mengenai unsur penelitian yang meliputi bagaimana caranya menentukan variabel dan mengukur suatu variabel.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variable	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
1	Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB.	<p>Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai pelayanan yang meliputi:</p> <p>a. Dimensi <i>Tangible</i> (bukti langsung) Penampilan secara nyata yang dapat dilihat langsung oleh pasien.</p> <p>b. Dimensi <i>Realibility</i> (keandalan) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang telah dijanjikan dan dapat diandalkan.</p> <p>c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) Pelayanan yang diberikan bidan cepat dan tepat.</p> <p>d. Dimensi <i>Assurance</i> (keyakinan) Pelayanan yang diberikan bidan memberikan rasa aman, bebas resiko atau</p>	Kuesioner	Nominal	<p>a. Kepuasan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> Kurang puas = $x < \text{Mean} = 52$ Puas = $x \geq \text{Mean} = 52$ <p>b. <i>Tangible</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Kurang puas = $x < \text{Median} = 9$ Puas = $x \geq \text{Median} = 9$ <p>c. <i>Reliability</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Kurang puas = $x < \text{Median} = 12$ Puas = $x \geq \text{Median} = 12$ <p>d. <i>Responsiveness</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Kurang puas = $x < \text{Median} = 12$ Puas = $x \geq \text{Median} = 12$ <p>e. <i>Assurance</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Kurang puas = $x < \text{Median} = 11$ Puas = $x \geq \text{Median} = 11$ <p>f. <i>Empaty</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Kurang puas = $x < \text{Median} = 9$ Puas = $x \geq \text{Median} = 9$

-
- e. Dimensi *Empaty* (empati) Bidan memberikan perhatian kepada pasien.
-

E. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian yang bervariasi (Saryono, 2011). Variabel dalam penelitian ini adalah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB Di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan Kab Semarang.

F. Pengumpulan Data

Seperti yang telah disebutkan, kualitas data ditentukan oleh kualitas alat pengambil data atau alat pengukurnya. Kalau alat pengambil datanya cukup reliable dan valid, maka datanya juga akan cukup reliable dan valid. Namun, masih ada satu hal lagi yang perlu dipertimbangkan, yaitu kualifikasi si pengambil data (Sumadi Suryabrata, 2018).

Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan berupa formulir, diajukan secara tertulis kepada responden, untuk mendapat tanggapan, informasi, jawaban dan sebagainya. (Saryono, 2011).

Instumen penelitian (koesioner) yang digunakan peneliti ialah diambil Dari Instrument Penelitian Oktalya Marpaung Tahun 2018 Dengan Judul

Penelitiannya Hubungan Pelayanan KB Dengan Kepuasan Akseptor KB Suntik Di Klinik Siti Amna Amd.Keb Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. Instrumen ini telah diuji validitas dan realibilitasnya yang diujikan kepada 20 orang akseptor KB suntik dengan 20 pertanyaan mutu pelayanan KB dan 20 pertanyaan kepuasan pasien.

Peneliti akan menggunakan kuesioner dari instrument penelitian oktalya marpuang yaitu kuesioner yang berisi 15 pertanyaan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb penilaian mutu dari 5 dimensi yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (keyakinan), *Empaty* (empati). Masing-masing dimensi mutu memiliki 3 buah pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi mutu pelayanan kemudian hasil akhir dari pengisian kuesioner ini ialah puas atau cukup puas pasien terhadap mutu pelayanan KB yang diberikan oleh bidan.

G. Pengolahan Data

1. Editing

Data pertanyaan tentang survei kepuasan pasien diperiksa kelengkapan, kesinambungan data, dan keseragaman data untuk memudahkan proses selanjutnya. *Editing* langsung dilakukan setelah responden mengisi kuesioner. peneliti memeriksa lembar kuesioner yang telah diisi responden. Apakah ada ketidakserasian atau kesalahan-kesalahan lainnya.

2. *Scoring*

Tahap ini dilakukan setelah jawaban atau hasil observasi didapat kemudian diberikan skor untuk jawaban selalu (skor 4), sering (skor 3), kadang-kadang (skor 2), tidak pernah (skor 1).

3. *Coding*

Data yang sudah didapat dilakukan pengkodean (*Coding*) yaitu kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan, misalnya kurang puas dengan memberi (kode 1), puas dengan memberi (kode 2), Kegunaan pengkodean adalah mempermudah pada saat analisis data dan mempercepat pada saat memasukkan data (*entry*) data ke computer.

4. *Data entry*

Kegiatan selanjutnya setelah diberi kode yakni memasukkan data ke program komputer agar data dapat disajikan dan dianalisis dengan baik. Hal ini merupakan kegiatan awal dari pemrosesan data. Semua data yang akan diproses kemudian disimpan dalam media penyimpanan data menggunakan perangkat lunak atau paket program SPSS.

5. *Cleaning*

Data yang sudah dimasukkan ke komputer harus diperiksa kembali dari kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi, sehingga data yang masuk kedalam program komputer betul dan tidak terdapat kesalahan dan siap untuk dianalisis.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu langkah yang sangat kritis dalam penelitian. Peneliti harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakannya, apakah analisis statistik ataukah analisis non statistik. Pemilihan ini tergantung kepada jenis data yang dikumpulkan. Analisis statistik sesuai dengan data kuantitatif atau data yang dikuantifikasikan, yaitu data dalam bentuk bilangan, sedangkan non statistik sesuai untuk data deskriptif atau data *textular* (Notoatmodjo, 2014).

Analisis data pada penelitian ini ialah distribusi frekuensi. Adapun data yang dianalisis dalam skripsi ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh hasil koesioner yang diisi oleh pasien akseptor KB yang berkunjung ke PMB.

Berikut disajikan rumus yang digunakan untuk analisis data:

Mencari Prosentase

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Sumber : Suyanto (2011)

Keterangan :

P : Prosentase Jawaban

F : Frekuensi Jawaban

N : Jumlah Responden

100% : Bilangan Tetap