

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis dan desain penelitian Deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Penelitian ini dilakukan untuk Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon, Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur. Pada 14 Desember 2020- 6 Januari 2021.

#### **C. Subyek Penelitian**

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

Populasi yaitu jumlah dari keseluruhan objek (satu-satuan/individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Noor, 2015). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pasien yang telah melakukan pemeriksaan di Poli KIA Puskesmas Sepaso. Berdasarkan data Mei hingga September 2020 jumlah pasien yang berkunjung adalah 250 pasien. Dengan Menggunakan 35 sampel Pasien KIA.

## 2. Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas di Puskesmas Sepaso. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 35 responden pasien KIA yang berkunjung di bulan Desember s/d Januari dengan menggunakan:

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara secara langsung oleh peneliti terhadap responden di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bentuk dokumen atau rekam medik dari puskesmas. Data yang diperoleh dari Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon berupa jumlah kunjungan KIA dan data geografis wilayah kerja Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon.

## D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| NO | Variabel                | Definisi   | Alat dan Cara Ukur   | Kategori   | Skala   |
|----|-------------------------|--|--|--|---------|
| 1  | Persepsi Mutu Pelayanan | Penilaian dari responden/ mengenai layanan medis dan non medis yang telah diperoleh dan dirasakan dapat diukur dari kemampuan tenaga kesehatan berdasarkan Pelayanan yang dimulai dari | dari pasien layanan medis dan non medis yang telah diperoleh dan dirasakan dapat diukur dari kemampuan tenaga kesehatan berdasarkan Pelayanan yang dimulai dari<br>Kuisoner Via WhatsApp, Group Google Form.<br>Skor 5: Sangat Setuju,<br>Skor 4: Setuju, Skor<br>3: Biasa,<br>Skor: 2 | a. Kurang: Jika Mean (<164.37)<br>b. Baik: Jika Mean (>164.37) | Ordinal |

|   |                     |  |  |  |         |
|---|---------------------|--|--|--|---------|
|   |                     | Pelayanan yang pasien dapatkan saat di area parkir, pelayanan pada saat registrasi, pelayanan pada saat menunggu antrian yang dimulai dari kedatangan pasien sampai dengan selesai pemeriksaan oleh tenaga kesehatan. Yang mencakup Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. | Kurang Setuju, Skor 1: Tidak Setuju (Skala Likert)   |  |         |
| 2 | Kepuasan Pasien KIA | Tingkat kepuasan konsumen atau pasien sesudah melihat perbandingan antara pelayanan yang diberikan atau apa yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang dibutuhkan dan diharapkan, di poli KIA dalam memperoleh pelayanan yang baik                                     | Kuisoner Via WhatsApp, Group Google Form. Skor 3: Puas, Skor 2: Cukup Puas, Skor 1: Tidak Puasn (Skala Likert) | a. Tidak Puas :<br>Jika Median (<30)<br>b. Skor Puas<br>Jika Median: (>30) | Ordinal |

### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau *independent* yaitu variabel yang mempengaruhi atau mampu menentukan variabel terikat. Variabel bebas juga bisa merupakan faktor risiko, kausa maupun penyebab. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi mutu pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari beberapa dimensi/ karakteristik, yaitu:

- a. Kehandalan (Reability)
- b. Daya tanggap (Responsiveness)
- c. Jaminan (Assurance)

- d. Empati (Empathy)
- e. Bukti Fisik (Tangible)

## 2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau *dependent* yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon.

## E. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang berhubungan pada variabel yang akan diteliti. Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam menyusun penelitian menggunakan sumber data sekunder dan primer yang merupakan sumber data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui *via whatsapp group* dan *google form*.

## F. Kisi- Kisi Kuisoner

Tabel 3.2 Tabel Kisi-kisi kuisoner

| No            | Dimensi               | Banyak Butir | Nomor Butir                   |
|---------------|-----------------------|--------------|-------------------------------|
| 1.            | Persepsi Kehandalan   | 5            | 1,2,3,4,5                     |
| 2.            | Persepsi Daya Tanggap | 6            | 6,7,8,9,10,11                 |
| 3.            | Persepsi Jaminan      | 7            | 12,13,14,15,16,17,18          |
| 4.            | Persepsi Empati       | 7            | 19,20,21,22,23,24,25          |
| 5.            | Persepsi Bukti Fisik  | 10           | 26,27,28,29,30,31,32,33,34,35 |
| 6.            | Kepuasan Pasien       | 10           | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10          |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>45</b>    |                               |

Sumber : (Ratnawati, 2015)

### **G. Uji Validitas Dan Relabilititas**

Menurut Sugiyono (2010), Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan akan menghasilkan hasil data yang sama. , instrument yang valid dan reabel merupakan syarat mutlak untuk

mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Begitu pula instrument dalam penelitian telah diuji coba dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 orang. Diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati kurva normal maka sebaliknya jumlah responden untuk uji validitas dan reliabilitas yaitu 30 orang. Hasil validitas dan reliabilitas dalam penelitian Lina Ratnwati (2015) menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner telah valid dan reliabel dengan nilai corrected item total correlation dan crombach alpha  $> 0,468$  yaitu 0,968.

### **H. Pengolahan Data**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah (Noor, 2015). Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuisoner melalui *Whatsapp Group dan Google Form* dengan mengajukan beberapa pernyataan. Pengolahan data hasil

penelitian ini menggunakan teknik statistik, yaitu teknik pengolahan data dengan menggunakan analisis statistik.

### **I. Uji Normalitas**

Peneliti melakukan Uji Normalitas menggunakan *Shapiro-wilk*. Data berdistribusi normal pada sebuah data atau variabel. Pemilihan Uji normalitas menggunakan *Shapiro-wilk* digunakan menggunakan sampel yang  $< 50$  (Dahlan, 2010). Uji normalitas dilakukan kepada Persepsi Mutu Pelayanan secara umum, Persepsi Mutu Pelayanan berdasarkan dimensi, dan Tingkat Kepuasan agar dapat diketahui data dari kelompok sampel masing-masing memiliki distribusi yang normal atau tidak, menggunakan uji Shapiro-Wilk yang mempunyai taraf signifikansi 0,05. Adapun pedoman pengambilan keputusan mengenai uji normalitas dalam Puspita (2015) adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka sebaran skor data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka sebaran skor data tidak berdistribusi normal.

### **J. Analisis Data**

Analisis dalam penelitian ini menggunakan tehnik sebagai berikut:

#### **1. Analisis univariat**

Analisis ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata, median dan standar deviasi. Pada umumnya

analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel. Dalam penelitian ini analisis univariat yang dilakukan adalah mendistribusikan hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2005). Dalam penelitian ini peneliti menganalisa hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso. Proses analisis ini menggunakan uji chi square untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sabri dan Hastono (2006) dalam penelitian Lina (2015) uji chi square adalah pengujian hipotesis mengenai perbandingan antara frekuensi observasi dan frekuensi harapan yang didasarkan atas hipotesis tertentu.

Uji statistic dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis, yaitu untuk melihat hubungan antar variabel independen dengan dependen. Signifikansi uji chi square menggunakan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha=5\%$ ). Jika  $P\text{value} \leq 0,05$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Sebaliknya, jika  $P\text{value} > 0,05$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak atau hipotesis null ( $H_0$ ) diterima yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel antara variabel independen dengan variabel dependen