

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *kuantitatif* dengan jenis *deskriptif*. Deskriptif kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan ataupun menganalisa sesuatu hasil penelitian namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas dan lebih khusus. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain

Metode yang digunakan adalah metode *survey*, dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran data variabel dengan teknik pengambilan hanya satu kali pada satu waktu (Nursalam, 2017)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di TPMB Masriyana, Amd. Keb , Kecamatan Banjar Agung , Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung. Alasan melakukan penelitian di lokasi tersebut karena berdasarkan pengamatan peneliti TPMB tersebut sepi pasien dan setelah dilakukan survey pendahuluan didapatkan jumlah kunjungan ANC yang menurun tiap bulannya , selain itu belum pernah dilakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien ANC di lokasi tersebut . Penelitian dilakukan pada tanggal 07 – 26 Desember 2021.

C. Subyek Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini ialah semua ibu hamil yang melakukan kunjungan Antenatal Care di TPMB Masriyana,Amd. Keb, karena jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC pada tiap bulannya tidak pasti maka peneliti mengambil dari rata-rata jumlah pengunjung ANC dari bulan Juni – November 2021.

Juni : 40 ibu hamil

Juli : 30 ibu hamil
 Agustus : 14 ibu hamil
 September : 09 ibu hamil
 Oktober : 23 ibu hamil
 November: 20 = Jumlah : 136 ibu hamil

Rata-rata kunjungan setiap bulan: $\frac{136}{6} = 22.6$ Jadi populasi pada bulan Desember tahun 2021 di bulatkan menjadi ± 23 ibu hamil.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008) Sampel merupakan suatu bagian dari keseluruhan populasi serta karakteristik yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. yang dimiliki oleh suatu Populasi.

Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016) ,Sampling Insidental atau Accidental Sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kejadian tak terduga, jadi siapa saja pasien yang datang dan sesuai dengan kriteria sampel maka pasien diambil menjadi responden, pengambilan sampel ini dilakukan pada ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di TPMB Masriyana, Amd. Keb dan bersedia mengisi kuesioner tingkat kepuasan dari tanggal 07 Desember – 26 Desember 2021 dan didapatkan 24 responden.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum dari subjek penelitian suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2017). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC dan bersedia menjadi responden
- 2) Ibu hamil yang sudah mendapatkan pelayanan ANC minimal 1 kali
- 3) Ibu hamil yang bersedia mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria ini mengacu pada karakteristik dari subjek populasi yang tidak dapat dipakai menjadi sampel penelitian yaitu ibu hamil yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

D. Definisi Operasional

Untuk memperjelas atau membatasi maksud dan tujuan penelitian ini agar lebih terfokus, maka peneliti membuat definisi operasional terhadap penelitian yang akan dilaksanakan sebagai pedoman dalam penelitian, berikut definisi operasional :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ANC.	Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan, Kepuasan diukur dengan :	Kuesioner Keterangan skor: SP:Sangat Puas (skor nilai 5) P: Puas (skor nilai 4) CP:Cukup Puas (skor nilai 3) KP:Kurang Puas(skor nilai 2) TP: Tidak Puas (skor nilai 1)	1. Kurang Puas = $x < \text{Median} = 59$ 2. Puas = $x \geq \text{Median} = 59$	Ordinal
	1. <i>Tangible</i> (Berwujud), terdiri atas indikator: a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan		1. Kurang puas = $x < \text{Median} = 16$ 2. Puas = $x \geq \text{Median} = 16$	
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan), terdiri atas indikator: a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan b. Memiliki standar pelayanan yang jelas		1. Kurang puas = $x < \text{Median} = 18$ 2. Puas = $x \geq \text{Median} = 18$	
	3. <i>Responsiveness</i> (Respon/Ketanggapa		1. Kurang puas = $x < \text{Median} = 5$	

<p>n), terdiri atas indikator:</p> <p>a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan</p> <p>b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat</p>	<p>2. Puas = $x \geq \text{Median}$ = 5</p>
<p>4. <i>Assurance</i> (Jaminan), terdiri atas indikator:</p> <p>a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</p>	<p>1. Kurang puas = $x < \text{Mean} = 12$</p> <p>2. Puas = $x \geq \text{Mean} = 12$</p>
<p>5. <i>Emphaty</i> (Empati), terdiri atas indikator:</p> <p>a. Mendahulukan kepentingan pelanggan</p> <p>b. Petugas melayani dengan sikap ramah</p>	<p>1. Kurang puas = $x < \text{Median} = 9$</p> <p>2. Puas = $x \geq \text{Median} = 9$</p>

E. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini hanya memiliki satu variable atau variable tunggal yaitu Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan ANC pada Masa di TPMB Masriyana ,Amd. Keb Provinsi Lampung, dengan Sub variabel **Tangible**(bukti langsung), **Reliability** (kehandalan), **Responsiveness** (cepat tanggap), **Assurance** (Kepastian), **Emphaty**. Menurut Carsel, 2018 Variabel yang bersifat tunggal berarti hanya ada 1 variabel dan tidak memiliki variabel lain.

F. Pengumpulan Data

1. Sumber / Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

a. Data Primer

Sugiyono (2016), mengatakan pengertian data primer ialah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber ,sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dari wawancara dengan kuesioner yang ditanyakan langsung oleh peneliti kepada responden sesuai dengan daftar pertanyaan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang diperoleh bukan langsung dari peneliti tetapi dari pihak kedua, ketiga atau seterusnya. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data sekunder berupa data kunjungan ANC tiap bulannya dari buku pemeriksaan TPMB.

2. Instrumen Atau Alat Yang Digunakan

Dalam penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner sebanyak 19 pertanyaan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ANC. Menurut Kusumah (2011) kuesioner adalah sekumpulan pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden yang dilakukan penelitian untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Bentuk kuesioner dalam penelitian ini ialah kuesioner tertutup dimana peneliti sudah menyediakan pilihan jawaban dan selanjutnya responden memilih jawaban yang sesuai dengan kondisi yang dialami.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan ANC

No	Dimensi	Banyak Butir	Nomor Butir
1.	<i>Tangible</i> (bukti langsung),	5 Butir	1,2,3,4,5
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan),	5 Butir	6,7,8,9,10
3.	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap),	2 Butir	11,12
4.	<i>Assurance</i> (Kepastian),	4 Butir	13,14,15,16
5.	<i>Emphaty.</i>	3 Butir	17,18,19
	Jumlah		19 Butir

3. Prosedur Penelitian

Langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian yaitu :

a. Tahap Awal

- 1) Pada langkah awal peneliti melakukan persiapan dengan mencari masalah sesuai dengan fakta dan fenomena yang terjadi di masyarakat dan lingkungan sekitar
- 2) Setelah mendapatkan masalah peneliti menentukan tujuan dan judul , lalu melakukan pengajuan kepada pembimbing
- 3) Setelah judul disetujui oleh pembimbing , peneliti mengajukan surat izin studi pendahuluan di lokasi penelitian kepada pihak kampus
- 4) Setelah mendapatkan izin dari pihak kampus , peneliti menyerahkan surat izin kepada tempat penelitian
- 5) Setelah disetujui oleh pihak tempat penelitian , peneliti memberikan penjelasan pada pihak TPMB mengenai tujuan penelitian yang akan dilakukan dan prosedur penelitian dimana menggunakan kuesioner yang akan diberikan kepada ibu hamil sebagai responden
- 6) Setelah itu peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mendapatkan data-data dari pihak TPMB mengenai jumlah kunjungan ANC dan melakukan wawancara pada pasien ANC yang sedang berkunjung
- 7) Selanjutnya peneliti mengolah data dan menyusun laporan serta melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing
- 8) Setelah mendapat arahan dan persetujuan pembimbing , peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada instrument untuk diuji sebelum dipakai untuk penelitian

b. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- 1) Selanjutnya peneliti dan pihak TPMB menentukan jadwal penelitian , peneliti juga mengajukan surat persetujuan penelitian pada pihak kampus

- 2) Pada jadwal penelitian , peneliti mulai melakukan penelitian dengan memberi penjelasan pada responden penelitian yang akan dilakukan
 - 3) Peneliti menjelaskan pada responden bahwa penelitian ini tidak akan membawa dampak buruk pada responden dan juga peneliti tidak akan memaksa responden untuk menyetujui menjadi subjek penelitian
 - 4) Peneliti menjelaskan kepada responden jika bersedia menjadi responden penelitian bisa mengisi lembar informed consent dan peneliti menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner
 - 5) Setelah responden mengisi kuesioner, peneliti mengecek kembali apakah kuesioner sudah terisi lengkap
 - 6) Peneliti mengucapkan terimakasih pada responden
- c. Tahap Akhir
- 1) Peneliti melakukan pengolahan data dan menyusun laporan skripsi
 - 2) Menyusun laporan hasil penelitian yang meliputi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan data yang ada dihubungkan dengan teori-teori terkait.
 - 3) Melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing dan melakukan revisi
 - 4) Penyajian hasil penelitian yang dilanjutkan dengan ujian akhir dan perbaikan atau revisi sesuai hasil ujian akhir

4. Etika Penelitian

Menurut Notoatmojo (2012) ada 4 prinsip etika penelitian :

a. Menghormati harkat dan martabat manusia

Sebagai ungkapan peneliti untuk menghormati harkat & martabat subjek penelitian yaitu dengan memberikan lembar persetujuan / informed consent kepada responden subjek penelitian. Setelah di berikan penjelasan dengan benar dan jelas, lembar persetujuan diberikan kepada pasien subjek penelitian. Jika subjek penelitian bersedia di teliti maka subjek penelitian akan menandatangani lembar persetujuan, namun jika subjek penelitian menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan menghormati haknya

b. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Setiap orang berhak untuk tidak memberikan apa yang diketahuinya kepada orang lain. Oleh sebab itu untuk menjaga kerahasiaan subjek penelitian, peneliti tidak mencantumkan namanya pada lembar pengumpulan data, cukup dengan memberikan inisial pada masing-masing lembar tersebut. Data yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan.

c. Justice / Keadilan & inklusivitas / keterbukaan

Dalam penelitian ini, peneliti selalu menjelaskan prosedur penelitian dan menjamin bahwa semua subjek penelitian memperoleh perlakuan dan keuntungan yang sama.

d. Memperhitungkan manfaat & kerugian yang ditimbulkan

Selama penelitian, peneliti berusaha meminimalkan dampak yang merugikan bagi subjek penelitian dengan menjalin komunikasi yang baik, rasa saling percaya antara peneliti dan subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan lembar observasi dan lembar daftar tilik. Penelitian ini tidak akan merugikan pasien dan diharapkan menimbulkan manfaat dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan ANC

5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan instrumen dalam menjalankan fungsi ukurnya. Artinya, validitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut mampu mengungkap dengan akurat dan teliti data mengenai atribut yang ia rancang untuk mengukurnya. Validitas berkaitan dengan tujuan ukur, maka setiap skala hanya dapat menghasilkan data yang valid untuk satu tujuan ukur yang spesifik pula (Azwar, 2016)

Menurut Priyatno (2014) uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada

responden. Penghitungan uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode Korelasi Pearson, Alpha = 5% (0.05), r tabel = 0.433,

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y

n = jumlah responden

$\sum x$ = jumlah skor butir

$\sum y$ = total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum x^2$ = jumlah dari kuadrat butir

$\sum y^2$ = total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum xy$ = jumlah hasil perkalian antara skor butir angket dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Perhitungan tersebut dapat digunakan untuk mengetahui validasi masing-masing butir pertanyaan. Item pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung (pearson correlation) > r tabel (0,433).

Pada tanggal 25 – 28 November 2021 peneliti telah membagikan kuesioner kepada responden uji validitas secara online di TMPB Diana Ratnasari, Amd. Keb yang merupakan satu wilayah puskesmas dengan TPMB Masriyana, Amd. Keb yang merupakan tempat penelitian , setelah dilakukan uji validitas didapatkan dari 28 soal ada 9 soal yang tidak valid yaitu pada nomor 1,7,8,9,17,18,29,21,26 karena memiliki nilai r hitung kurang dari r tabel =0,433, sehingga soal kuesioner yang akan digunakan untuk penelitian ialah 19 soal .

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan indikator derajat yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dapat dipercaya atau diandalkan, (Notoatmodjo, 2010). Dalam hal ini peneliti menggunakan spss untuk menguji reliabilitas instrumen , suatu variabel instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai Conbarch Alpha > 0,60 (Ghozali, 2011). Pengujian reliabilitas instrument ini diukur menggunakan

teknik Cronbach's Alpha . Dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha $> 0,6$ dengan $N=21$.

Pengujian realibilitas pada instrument penelitian ini pada keseluruhan soal yaitu 28 item soal, dari hasil output di dapat nilai $r_{11} = 0.844 > 0,6$, maka dapat disimpulkan soal-soal tersebut adalah reliable (Realibilitas sangat tinggi)

Sedangkan hasil Pengujian realibilitas pada instrument penelitian pada soal yang valid, hasil output di dapat nilai $r_{11} = 0.851 > 0,6$, maka dapat disimpulkan soal-soal tersebut adalah reliable (Realibilitas sangat tinggi). maka dapat disimpulkan bahwa instrument ukur untuk variabel variabel tersebut merupakan yang reliabel.

G. Pengolahan Data

1. Editing

Editing merupakan proses pengecekan kebenaran dan kelengkapan data pada tahap pengumpulan kuesioner untuk mengurangi kesalahan . Saat kuesioner dikumpulkan peneliti melakukan pengecekan apakah kuesioner sudah terisi semua apakah sudah benar jika belum makan kuesioner bias diserahkan kembali kepada responden untuk diisi kembali.

2. Scoring

Pada tahap ini dilakukan evaluasi data dengan memberikan skor atau nilai pada pernyataan atau pertanyaan kuesioner. Pada tahap ini dilakukan dengan memberikan nilai pada masing-masing jawaban responden sesuai dengan criteria , pernyataan atau pertanyaan ini merupakan pernyataan positif . Dalam penelitian ini skor dilakukan pada sub variable dengan cara sebagai berikut: Sub variabel **Tangible**(bukti langsung), **Reliability** (kehandalan), **Responsiveness** (cepat tanggap), **Assurance** (Kepastian), **Emphaty**

SP : Sangat Puas (skor nilai 5)

P : Puas (skor nilai 4)

CP : Cukup Puas (skor nilai 3)

KP : Kurang Puas (skor nilai 2)

TP : Tidak Puas (skor nilai 1)

3. Memasukkan Informasi (Data Entry)

Memasukan hasil skor jawaban responden pada kuesioner kedalam program pengolahan data yaitu Excel untuk dilakukan pengolahan dengan aplikasi SPSS nantinya.

4. Coding

Coding adalah kegiatan mengubah data menjadi angka atau kode untuk mempermudah pengelompokan data

Puas : 2

Kurang Puas : 1

Tabel 3.3 Rentang skala nilai

No	Dimensi	Rentang Skala	Kategori
1.	<i>Tangible</i> (bukti langsung),	16 – 25	Puas
		5 – 16	Kurang Puas
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan),	18 – 25	Puas
		5 – 17	Kurang Puas
3.	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap),	5 – 10	Puas
		2 – 4	Kurang Puas
4.	<i>Assurance</i> (Kepastian),	12 – 20	Puas
		4 – 11	Kurang Puas
5.	<i>Emphaty.</i>	9 – 15	Puas
		3 – 8	Kurang Puas

5. Processing

Setelah semua lembar kuesioner terisi penuh dan benar serta sudah melewati pengkodean, langkah pengolahan selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di-entry dapat di analisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara

entry data dari lembar kuesioner ke program SPSS pada computer lalu dilakukan proses analisis.

6. Membersihkan data (Cleaning)

Kegiatan cleaning adalah pengecekan data yang telah dientry untuk memastikan bahwa data tersebut telah bersih dari kesalahan ,kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita memasukan data ke komputer. Sehingga data tersebut benar-benar siap dianalisa

7. Pentabulasi data

Sesudah semua data dibersihkan maka data ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk tabel rerata

H. Analisa Data

Pada umumnya analisa data bertujuan untuk memperoleh gambaran/deskripsi masing-masing variabel, membandingkan dan menguji teori atau konsep dengan informasi yang ditemukan dari hasil penelitian, menemukan adanya konsep baru dari data yang dikumpulkan, serta mencari penjelasan apakah konsep baru yang diuji berlaku umum atau hanya berlaku pada kondisi tertentu (Hastono, 2016).

Data yang telah di input selanjutnya diolah dengan aplikasi IBM SPSS versi 20, peneliti melakukan uji normalitas untuk menentukan batasan kategori (cut off point) dengan metode saphiro-wils, menurut Tyastirin dan Hidayati (2017) uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data hasil penelitian termasuk data normal atau data tidak normal dimana jika sample berjumlah sedikit (<50) maka menggunakan saphiro-wilk , jika hasil p value ≥ 0.05 (dilihat dari hasil sig pada saphiro-wilk) berarti data berdistribusi normal dan jika hasil p value < 0.05 maka data berdistribusi tidak normal. Selanjutnya untuk data yang berdistribusi normal batasan kategori menggunakan output mean sedangkan data yang berdistribusi tidak normal menggunakan output median sebagai cut off point

Tabel 3.4 Hasil Uji Normalitas dengan Saphiro-wilk

Kategori	Tests of Normality		
	Statistic	df	Sig.
Dimensi <i>Tangible</i>	.895	24	.017
Dimensi <i>Reliability</i>	.884	24	.010
Dimensi <i>Responsiveness</i>	.910	24	.036
Dimensi <i>Assurance</i>	.916	24	.047
Dimensi <i>Emphaty</i>	.857	24	.003
Seluruh 5 Dimensi	.955	24	.342

Dari hasil tabel hasil uji normalitas saphiro wilk diatas didapatkan pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* hasil signifikansi < 0.05 sehingga data berdistribusi tidak normal, Sedangkan pada dimensi *Assurance* dan pada output seluruh 5 dimensi didapatkan hasil signifikansi ≥ 0.05 sehingga data berdistribusi normal.

Selanjutnya dilakukan analisis univariat dalam penelitian ini yaitu jumlah data kepuasan responden seperti *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Emphaty* responden yaitu ibu hamil pada pelayanan antenatal care di TPMB. Data hasil univariat ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase.

Dengan rumus :

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

Keterangan :

P : Persentase

N : Jumlah populasi

F : Jumlah yang didapat