

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini menunjukkan hubungan persepsi mutu pelayanan ANC masa pandemi *Covid-19* dengan tingkat kepuasan pasien di TPMB Sulistiyani tahun 2021.

#### **B. Lokasi Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di TPMB Sulistiyani Kecamatan Tambora, Jakarta Barat.

##### **2. Waktu**

Penelitian dilaksanakan pada 23 desember 2021- 5 Januari 2022.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

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

Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Nursalam, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil

yang melakukan kunjungan ANC pada tanggal 23 Desember 2021- 5 Januari 2022 di TPMB Sulistiyani sebanyak 49 orang.

## **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2008: 118) sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya (Arikunto (2012:104). Berdasarkan penelitian ini tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive* sampling, yaitu dalam memilih sampel dari populasi dilakukan secara tidak acak dan didasarkan dalam suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Moleong, 2004). Kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat atau tidaknya sampel digunakan. Maka besar sampel yang akan menjadi responden sebanyak 39 orang.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi adalah sebagai berikut :

### **a. Kriteria inklusi**

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2002).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Bersedia menjadi responden
2. Ibu hamil yang memiliki aplikasi whatsapp dan email aktif
3. Periksa ANC di TPMB Sulistiyani minimal 4 kali

Pada kriteria inklusi terdapat 39 orang yang menjadi sampel.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2002).

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang ANC tetapi belum mencapai 4 kali kedatangan dan yang tidak mempunyai aplikasi *whatsapp* dan email aktif. Terdapat 10 responden yang masuk ke kriteria eksklusi.

## D. Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Variabel independen: Persepsi Mutu Pelayanan ANC	Penilaian kualitas pelayanan ANC di TPMB berdasarkan sudut pandang ibu hamil meliputi : 1. Reliability 2. Assurance 3. Tangibility 4. Emphaty 5. Responsiveness	Kuesioner dengan jumlah 28 pertanyaan dan diukur dengan skala Likert 1 : Sangat tidak baik 2 : Tidak baik 3 : Kurang Baik 4 : Baik 5 : Sangat Baik	Baik apabila $\geq$ median (138), Kurang apabila $<$ median (138)	Ordinal
2.	Variabel dependen : Tingkat Kepuasan	Perasaan senang atau kecewa pasien terhadap hasil kerja pemberi jasa	Kuesioner dengan 9 pertanyaan pengukuran skala Likert 1 : Sangat tidak puas 2 : tidak puas 3 : Cukup 4 : Puas 5 : Sangat Puas	Puas apabila $\geq$ median (42), Kurang Puas apabila $<$ median (42)	Ordinal

## **E. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat.

### **1. Variabel Bebas**

Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau dianggap menentukan variabel terikat, variabel ini dapat merupakan faktor risiko, prediktor, kausa/penyebab (Saryono dan Mekar D.A, 2013: 145). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi mutu pelayanan ANC, dan dinilai dari beberapa dimensi diantaranya :

- a. *Reliability* (Dapat Dipercaya)
- b. *Assurance* (Jaminan)
- c. *Tangible* (Nyata/ Bukti Langsung)
- d. *Empathy* (Empati)
- e. *Responsiveness* (Sikap Responsif/ Daya tanggap)

### **2. Variabel Terikat**

Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010 : 4). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pelayanan ANC di TPMB Sulistiyani.

## **F. Pengumpulan Data**

### **1. Jenis dan Sumber Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018). Peneliti menggunakan hasil kuesioner yang didapatkan dari responden mengenai topik penelitian sebagai data primer. Pembagian kuesioner dilakukan dari tanggal 23 desember 2021-5 januari 2022. Dengan adanya peraturan *physical distancing*, maka peneliti mengumpulkan data melalui aplikasi *whatsapp* dengan membagi link *google form* untuk mengisi kuesioner penelitian bagi ibu hamil yang periksa ANC minimal 4 kali untuk mendapatkan data tentang mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang sudah terdapat pilihan atau alternatif jawaban.

### **2. Instrumen Penelitian**

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 (Suharsimi Arikunto, 2006 : 160). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang sudah di format dalam *google form*. Pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini bersifat tertutup dengan pilihan jawaban yang sudah disediakan.

**Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner**

	<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Soal</b>	<b>Nomor Soal</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	Reliability	4	1-4
	Assurance	4	1-4
	Tangible	4	1-4
	Empathy	6	1-6
	Responsiveness	10	1-10
<b>Tingkat Kepuasan</b>		9	1-9
<b>Total</b>		39	

### 3. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2012). Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Soekidjo Notoatmodjo, 2010: 168). Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Uji reliabilitas instrumen untuk pertanyaan yang valid diuji dengan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan komputer program SPSS windows.

Kuesioner yang digunakan diambil dari 2 peneliti sebelumnya. Kuesioner tentang mutu pelayanan diambil dari penelitian Anita Juniarti

(2018) dengan judul “Perbedaan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pemeriksaan Kehamilan Antara Bidan Delima Dan Bidan Non Delima Di Kota Depok Tahun 2018”. Dari 31 pernyataan yang dilakukan uji validitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* > 0,6. Dengan demikian hasil uji reliabilitas 31 pertanyaan valid dan reliabel untuk diuji pada responden.

Kuesioner tentang tingkat kepuasan pasien diambil dari penelitian Ratnawati (2015) dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang”, hasil validitas dan reliabilitas penelitian ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner telah valid dan reliabel dengan nilai *corrected item total correlation* dan *cronbach alpha* > 0,468 yaitu 0,968.

#### **4. Etika Penelitian**

Bentuk etika penelitian menurut Notoatmodjo (2012) ada 4 prinsip sebagai berikut :

##### **a. Menghormati harkat dan martabat manusia**

Peneliti dalam menghormati harkat dan martabat subjek penelitian maka peneliti mempersiapkan formulir persetujuan/ Informed consent. Dimana lembar persetujuan ini diberikan kepada responden, yang tujuannya agar responden mengetahui maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini. Jika responden bersedia untuk diteliti maka harus menandatangani lembar persetujuan dan sebaliknya jika responden menolak untuk diteliti maka tidak akan dipaksa dengan tetap menghormati haknya.



b. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Setiap orang mempunyai hak untuk tidak mengungkapkan semua yang diketahuinya kepada orang lain. Untuk menjaga kerahasiaan subjek penelitian, peneliti tidak mencantumkan nama responden akan tetapi lembar tersebut hanya cukup diberi inisial dan kode.

c. Keadilan dan inklusivitas/keterbukaan

Peneliti selalu menjelaskan prosedur penelitian serta akan menjamin semua subjek penelitian dapat memperoleh perlakuan dan keuntungan yang sama tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya.

d. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan

Peneliti berusaha untuk meminimalkan dampak yang akan merugikan subjek dengan cara pelaksanaan penelitian harus bisa mencegah rasa sakit, stres dan sebagainya. Dalam penelitian ini tidak akan merugikan subjek dan diharapkan dapat menimbulkan manfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan ANC masa pandemi *Covid-19*.

## **5. Prosedur Pengambilan Data**

Untuk mengumpulkan data yang dilakukan di TPMB Sulistiyani, maka peneliti mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut :

- a) Peneliti mengajukan surat izin permohonan penelitian ke Universitas Ngudi Waluyo.
- b) Peneliti mendapatkan surat izin permohonan penelitian dari institusi yang kemudian diserahkan ke TPMB Sulistiyani.

- c) Setelah mendapat izin dari TPMB, peneliti mengidentifikasi data jumlah ibu hamil yang didapat dari buku register ANC di TPMB Sulistiyani.
- d) Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner penelitian yang telah dirancang dan dipersiapkan oleh peneliti.
- e) Sebelum membagikan format kuesioner elektronik (*Google Form*) peneliti meminta persetujuan dan menjelaskan tujuan dari penelitian. Setelah calon responden memahami tujuan penelitian, responden diminta untuk menandatangani surat pernyataan kesanggupan menjadi responden penelitian.
- f) Kemudian peneliti membagikan format kuesioner elektronik dan menjelaskan tata cara pengisian kuesioner kepada responden, dan jika ada pertanyaan yang belum dimengerti oleh responden dapat bertanya langsung dengan peneliti.
- g) Apabila responden telah memahami tentang tata cara pengisian kuesioner maka responden diminta untuk mengisi kuesioner tersebut.
- h) Setelah responden selesai mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberitahu peneliti dan kemudian peneliti memeriksa kelengkapan data.
- i) Setelah data lengkap kemudian peneliti akan melakukan pengolahan data.

### **G. Pengolahan Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian kemudian diolah dan dianalisis menggunakan komputer. Dalam pengolahan data-data penelitian dilakukan langkah-langkah berikut :

### **1. *Editing* (penyuntingan data)**

*Editing* dilakukan untuk meneliti kembali setiap daftar pertanyaan meliputi kelengkapan pengisian, kesalahan pengisian, dan konsistensi dari setiap jawaban.

### **2. *Coding* (membuat lembaran kode)**

*Coding* dilakukan untuk mengklasifikasikan jawaban ke dalam kategori-kategori dengan menggunakan kode.

#### a. Persepsi Mutu Pelayanan

Kurang Baik : 1

Baik : 2

#### b. Tingkat Kepuasan

Kurang Puas : 1

Puas : 2

### **3. *Entry Data* (memasukkan data)**

Data yang telah di kode tersebut kemudian menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk selanjutnya dapat dilakukan analisis.

### **4. *Cleaning* (pembersihan data)**

Apabila semua data dari responden telah selesai dimasukkan, maka perlu dilakukan pengecekan kembali guna untuk meminimalisir kesalahan kode ataupun ketidaklengkapan yang kemudian akan dilakukan koreksi.

## H. Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut :

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap setiap variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel (Soekidjo Notoatmodjo, 2005 : 188). Dalam penelitian ini analisis univariat yang dilakukan adalah menggambarkan persepsi mutu pelayanan ANC masa pandemi *Covid-19* dengan tingkat kepuasan pasien di Tempat Praktek Mandiri Bidan Sulistiyani.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Soekidjo Notoatmodjo, 2005 : 188). Dalam penelitian ini menganalisis hubungan persepsi mutu pelayanan ANC masa pandemi *Covid-19* dengan tingkat kepuasan pasien di Tempat Praktek Mandiri Bidan Sulistiyani. Skala data penelitian ini yaitu skala ordinal, maka uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square*.

Menurut Sopiudin Dahlan (2004 : 18), syarat uji *Chi Square* adalah sel yang mempunyai nilai *expected count* kurang dari 5, maksimal 20% dari jumlah sel. Jika syarat uji *Chi Square* tidak terpenuhi, maka dipakai uji alternatifnya yaitu:

- a. Alternatif uji *Chi Square* untuk tabel 2x2 adalah uji *Fisher*.

- b. Alternatif uji *Chi Square* untuk tabel 2xK adalah uji *Kolmogorov Smirnov*.
- c. Alternatif uji *Chi Square* untuk tabel selain 2x2 dan 2xK adalah uji penggabungan sel.

## **I. Jadwal Penelitian**

Terlampir