

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode yang digunakan penelitian ini yaitu metode kuantitatif, dengan menggunakan desain penelitian deskriptif studi kasus (*case study*). Desain penelitian deskriptif adalah penelitian yang akan mengamati suatu fenomena dalam suatu populasi tertentu (Masturoh & T., 2018). Desain penelitian deskriptif bertujuan untuk mengamati sesuatu yang terjadi serta meninjau sebab dari gejala tertentu (Abdullah, 2015).

Pada ilmu kesehatan, desain penelitian deskriptif dipakai guna mengamati atau mendiskripsikan suatu permasalahan kesehatan yang terjadi di masyarakat (Masturoh & T., 2018). Peneliti akan meneliti Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Imunisasi Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Suruh yang berada pada Kecamatan Suruh, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama bulan 25 November-23 Desember 2021.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu seluruh subjek yang akan diteliti. Terdapat 2 jenis populasi antara lain populasi infinitif yaitu populasi yang besarnya tidak diketahui, dan populasi finitif yaitu populasi yang jumlahnya pasti (Syahrums & Salim, 2012). Populasi bukan terdiri dari manusia, tetapi juga hal yang lain seperti lembaga, organisasi, benda, dan lain-lain. Jadi, anggota populasi manusia disebut dengan subjek penelitian, sedangkan anggota penelitian selain manusia disebut dengan objek penelitian (Masturoh & T., 2018).

Maka populasi penelitian ini adalah ayah atau ibu yang memiliki anak usia 1-11 bulan dan telah mendapatkan pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian jumlah dan karakteristik populasi yang akan diteliti (Masturoh & T., 2018). Sampel pada penelitian ini yakni ayah atau ibu yang mempunyai anak usia 1-11 bulan serta mendapat pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang yang berjumlah 68 responden.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang akan dikenakan pada penelitian menggunakan *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* dilakukan berdasarkan faktor kebetulan artinya siapa

saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (Masturoh & T., 2018). Kemudian supaya karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka hendaklah peneliti menentukan kriteria inklusi maupun kriteria eksklusi:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi penelitian ini, antara lain:

- 1) Orang tua yang memiliki anak berusia 1-11 bulan dan mendapatkan pelayanan imunisasi dasar di Puskesmas Suruh.
- 2) Telah mendapatkan pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh.
- 3) Bersedia menjadi responden.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi penelitian ini yaitu:

- 1) Tidak bersedia untuk diwawancarai.
- 2) Bertempat tinggal di luar wilayah Puskesmas Suruh.
- 3) Tidak bisa baca atau menulis.

Dari uraian kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, maka responden penelitian ini berjumlah 68 orang.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Tentang Kepuasan Pasien

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19	Kepuasan pasien merupakan fase dimana munculnya perasaan pasien sebagai hasil penilaian dari kinerja suatu layanan kesehatan, bahwa pasien telah memperoleh pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapannya.	Kuesioner dimensi kepuasan pasien yang sudah baku dan terdiri dari 35 pertanyaan, dengan skor dalam setiap pernyataan, ialah: 1. Selalu = 5 2. Sering = 4 3. Jarang = 3 4. Kadang-Kadang = 2 5. Tidak Pernah = 1	Menurut Yuliani et al. (2015), penilaian akan dihitung berdasarkan rata-rata hasil persentase dari setiap dimensi kepuasan pasien, dengan kategori sebagai berikut: 1. 0-20% = Tidak puas 2. 21-40% = Kurang Puas 3. 41-60% = Cukup puas 4. 61-80% = Puas 5. 81-100% = Sangat puas	Ordinal
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kepuasan pasien pada aspek kehandalan yaitu mampu memberikan pelayanan yang terjamin, memuaskan, akurat, dan terpercaya.	Kuesioner dimensi kepuasan pasien yang sudah baku dan terdiri dari 35 pertanyaan, dengan skor dalam setiap pernyataan, ialah:	Menurut Lina (2015), penilaian akan dihitung berdasarkan hasil skor dari setiap pernyataan dalam kuesioner	Ordinal

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu = 5 2. Sering = 4 3. Jarang = 3 4. Kadang- Kadang = 2 5. Tidak Pernah = 1 	<p>dengan kategori sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Skor 5-11 = Tidak puas 7. Skor 12-18 = Cukup puas 8. Skor 19-25 = Sangat puas 	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kepuasan pasien pada aspek daya tanggap ialah kesanggupan membantu pasien dalam melayani secara cepat dan tepat.	<p>Kuesioner dimensi kepuasan pasien yang sudah baku dan terdiri dari 35 pertanyaan, dengan skor dalam setiap pernyataan, ialah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu = 5 2. Sering = 4 3. Jarang = 3 4. Kadang- Kadang = 2 5. Tidak Pernah = 1 	<p>Menurut Lina (2015), penilaian akan dihitung berdasarkan hasil skor dari setiap pernyataan dalam kuesioner dengan kategori sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skor 6-13 = Tidak puas 2. Skor 14-22 = Cukup puas 3. Skor 23-30 = Sangat puas 	Ordinal
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kepuasan pasien pada aspek jaminan yaitu mencakup beberapa hal yakni wawasan, kemampuan, disiplin, dan kejujuran yang	<p>Kuesioner dimensi kepuasan pasien yang sudah baku dan terdiri dari 35 pertanyaan,</p>	<p>Menurut Lina (2015), penilaian akan dihitung berdasarkan hasil skor</p>	Ordinal

	dimiliki oleh pegawai serta mampu terhindar dari bencana atau risiko.	dengan skor dalam setiap pernyataan, ialah: 1. Selalu = 5 2. Sering = 4 3. Jarang = 3 4. Kadang-Kadang = 2 5. Tidak Pernah = 1	dari setiap pernyataan dalam kuesioner dengan kategori sebagai berikut: 1. Skor 7-15 = Tidak puas 2. Skor 16-25 = Cukup puas 3. Skor 26-35 = Sangat puas	
<i>Emphaty</i> (Empati)	Kepuasan pasien pada aspek empati yaitu menjalin hubungan dengan pasien, dan memberikan pelayanan serta perhatian khusus terhadap pasien.	Kuesioner dimensi kepuasan pasien yang sudah baku dan terdiri dari 35 pertanyaan, dengan skor dalam setiap pernyataan, ialah: 1. Selalu = 5 2. Sering = 4 3. Jarang = 3 4. Kadang-Kadang = 2 5. Tidak Pernah = 1	Menurut Lina (2015), penilaian akan dihitung berdasarkan hasil skor dari setiap pernyataan dalam kuesioner dengan kategori sebagai berikut: 1. Skor 7-15 = Tidak puas 2. Skor 16-25 = Cukup Puas 3. Skor 26-35 = Sangat puas	Ordinal
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).	Kepuasan pasien pada aspek bukti fisik yakni	Kuesioner dimensi	Menurut Lina (2015),	Ordinal

<p>keterampilan pelayanan kesehatan ketika menunjukkan pada pasien.</p>	<p>kepuasan pasien yang sudah baku dan terdiri dari 35 pertanyaan, dengan skor dalam setiap pernyataan, ialah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu = 5 2. Sering = 4 3. Jarang = 3 4. Kadang-Kadang = 2 5. Tidak Pernah = 1 	<p>penilaian akan dihitung berdasarkan hasil skor dari setiap pernyataan dalam kuesioner dengan kategori sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skor 10-22 = Tidak puas 2. Skor 23-36 = Cukup puas 3. Skor 37-50 = Sangat puas
---	---	---

E. Prosedur Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

Menurut Abdullah (2015) ada dua jenis data pada penelitian ini, antara lain:

a. Data Primer

Data primer ialah data melalui individu seperti hasil wawancara ataupun hasil pengisian kuesioner (Abdullah, 2015). Data primer penelitian ini ialah data yang diperoleh langsung lewat kuesioner dan dibagikan untuk orang tua yang memiliki anak berusia 1-11 bulan di Puskesmas Suruh.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data primer yang sudah dibuat lebih lanjut dan disajikan pada bentuk tabel atau diagram (Abdullah, 2015). Data sekunder penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang berupa jumlah anak berusia 1-11 bulan yang melakukan imunisasi di Puskesmas Suruh.

2. Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan kuesioner yang akan diberikan selama bulan November-Desember 2021 untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu kuesioner baku dari penelitian yang dilakukan oleh Lina (2015) yang berjudul “Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang”, kemudian akan diisi oleh orang tua yang memiliki anak berusia 1-11 bulan dan telah mendapatkan pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh. Pernyataan tersebut berjumlah 35 butir tentang kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi, dimulai dari nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Berikut kisi-kisi kuesioner penelitian tentang kepuasan pasien:

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	No Pernyataan	Jumlah
Kepuasan Pasien	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1, 2, 3, 4, 5	5
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
	<i>Emphaty</i> (Empati)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	10

Kisi-kisi kuesioner diatas terdapat 5 pertanyaan tentang *reliability* (keandalan), 6 pertanyaan tentang *responsiveness* (daya tanggap), 7 pertanyaan tentang *assurance* (jaminan), 7 pertanyaan tentang *emphaty* (empati), dan 10 pertanyaan tentang *tangibles* (bukti fisik).

3. Proses Pengumpulan Data

a. Pemilihan Asisten Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan di Puskesmas Suruh akan dibantu oleh asisten peneliti. Selanjutnya, akan peneliti akan memberi informasi pada asisten peneliti terkait cara pengambilan data menggunakan kuesioner. Adapun tugas asisten peneliti, antara lain:

- 1) Membantu peneliti untuk menyebarkan kuesioner.

2) Membantu responden dalam melakukan pengisian kuesioner jika mengalami kesulitan.

b. Prosedur Administrasi

1) Penelitian dimulai sesudah menerima persetujuan dari Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

2) Peneliti memberikan surat ijin penelitian dari Universitas Ngudi Waluyo pada Kepala Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah.

3) Setelah mendapat ijin dari Kepala Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang, peneliti melangsungkan konfirmasi kepada pihak Jurim (Juru Imunisasi) di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang untuk memperoleh data penelitian yang diperlukan.

c. Prosedur Pengambilan Data

1) Peneliti menentukan responden sebagai subjek penelitian dengan bertanya mengenai data-data anak berusia 1-11 bulan yang melakukan imunisasi kepada pihak Jurim (Juru Imunisasi) di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang.

2) Peneliti dan asisten peneliti memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan serta kegunaan penelitian yang akan dilakukan.

3) Peneliti dan asisten peneliti melakukan pengumpulan data dengan membagikan kuesioner pada responden yaitu orang tua anak. Pembagian kuesioner dilakukan setelah imunisasi diberikan pada orang tua yang mempunyai anak berusia 1-11 bulan untuk

mengetahui kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang.

- 4) Peneliti dan asisten peneliti akan melakukan pemeriksaan kembali kelengkapan data yang diperoleh dari kuesioner.

F. Etika Penelitian

1. *Informed Consent*

Peneliti akan membagikan kuesioner pada responden yang diteliti dengan melengkapi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Sebelum diberikan kuesioner, responden memberikan penjelasan tentang judul penelitian, tujuan serta manfaat penelitian.

2. *Anonymity*

Peneliti akan menjaga privasi responden dengan tidak mencantumkan nama responden, namun hanya menulis huruf awal nama responden.

3. *Confidentiality*

Peneliti menjamin kerahasiaan informasi yang telah diberikan oleh responden. Karena, informasi yang didapat melalui responden hanya untuk kepentingan penelitian.

4. *Beneficiency*

Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat bagi responden. Manfaat untuk responden yakni bisa membantu pasien dan keluarga dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan.

5. *Non Maleficence*

Peneliti dapat meminimalisir kerugian atau risiko bahaya bagi responden saat penelitian berlangsung.

G. Pengolahan Data

Data yang telah didapat melalui kuesioner merupakan data mentah dan harus melalui tahap pengolahan data kemudian analisis data. Menurut (Abdullah, 2015) pengolahan data pada penelitian kuantitatif melalui beberapa cara, yaitu:

1. *Editing*

Editing yaitu kegiatan yang dilakukan sesudah peneliti selesai mengumpulkan data. Kegiatan *editing* perlu dilakukan agar data dari kuesioner telah sesuai dan lengkap. Jika tidak melakukan *editing*, data yang dikumpulkan dapat kurang, tumpang tindih, berlebihan atau dapat terlupakan.

2. *Scoring*

Pada tahap *scoring* peneliti memberi skor atau nilai pada jawaban responden. Kriteria pemberian skor atau nilai terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan imunisasi yaitu:

a. *Reliability* (Keandalan)

- 1) Skor 5 = Selalu
- 2) Skor 4 = Sering
- 3) Skor 3 = Jarang

4) Skor 2 = Kadang-Kadang

5) Skor 1 = Tidak Pernah

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1) Skor 5 = Selalu

2) Skor 4 = Sering

3) Skor 3 = Jarang

4) Skor 2 = Kadang-Kadang

5) Skor 1 = Tidak Pernah

c. *Assurance* (Jaminan)

1) Skor 5 = Selalu

2) Skor 4 = Sering

3) Skor 3 = Jarang

4) Skor 2 = Kadang-Kadang

5) Skor 1 = Tidak Pernah

d. *Empathy* (Empati)

1) Skor 5 = Selalu

2) Skor 4 = Sering

3) Skor 3 = Jarang

4) Skor 2 = Kadang-Kadang

5) Skor 1 = Tidak Pernah

e. *Tangibles* (Sarana Fisik)

1) Skor 5 = Selalu

2) Skor 4 = Sering

- 3) Skor 3 = Jarang
- 4) Skor 2 = Kadang-Kadang
- 5) Skor 1 = Tidak Pernah

3. *Coding*

Langkah selanjutnya yaitu data yang telah diedit diberi identitas atau kode tertentu. Dengan memberikan kode dapat mempermudah dalam mengelompokkan data kuesioner yang sebelumnya telah diberi skor.

- a. Sangat Puas = 3
- b. Cukup Puas = 2
- c. Tidak Puas = 1

4. *Tabulating*

Tabulasi ialah memasukkan data pada tabel tertentu, mengatur angka, serta menghitungnya.

5. *Transferring*

Peneliti melakukan pengolahan hasil kuesioner dengan pemindahan kode yang akan ditabulasi ke program SPSS agar mempersingkat proses analisis data.

6. *Entering*

Peneliti memasukkan data ke program SPSS, setelah tabulasi data yang diperoleh melalui kuesioner. Selanjutnya memasukkan data dapat dilakukan melalui program SPSS.

7. *Cleansing*

Peneliti melakukan pengecekan kembali data yang akan dimasukkan pada program SPSS untuk mencegah kesalahan atau terjadinya error dalam hasil analisis data. Menurut Masturoh & T., (2018) kegunaan dari tahapan *cleansing* data antara lain:

- a. Mengetahui adanya missing data.
- b. Mengetahui variasi data.
- c. Mengetahui konsistensi data.

H. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah analisis univariat. Analisis univariat bisa disebut juga dengan statistik deskriptif guna menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul (Masturoh & T., 2018). Analisis univariat ini bertujuan guna menilai kepuasan pasien pada tiap dimensi.