

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gejala, fakta, atau peristiwa tentang ciri-ciri populasi atau wilayah tertentu secara sistematis dan akurat. Dalam penelitian deskriptif seringkali tidak perlu mencari atau menjelaskan korelasi dan menguji hipotesis (Hardani, 2020).

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

Tempat yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian adalah Puskesmas Ambarawa Kabupaten Semarang. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 26 Desember 2022 – 9 Januari 2023.

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

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

menurut Sugiyono tahun (2018), populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek/ subjek dengan sifat dan ciri tertentu yang peneliti identifikasi untuk di selidiki dan ditari kesimpulan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat jalan di Poli KIA Puskesmas Ambarawa Kabupaten Semarang yang meliputi pasien umum dan pasien BPJS.

## 2. Sampel

Menurut Hussain dan Purnomo, 2001 dalam Handayani, tahun 2020 sampel adalah sebagian kecil dari anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik sampling.

Oleh karena itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien kebidanan yang datang ke poli KIA Puskesmas Ambarawa pada tanggal 26 Desember 2022 – 9 Januari 2023.

## 3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* adalah karena anggota populasi bersifat heterogen, yaitu seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan di poli KIA Puskesmas Ambarawa, dan seluruh populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi objek sampel.

## D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan atau pengertian tentang variabel yang akan diukur dan ditetapkan oleh peneliti. Definisi operasional dibuat untuk memudahkan dan menjaga konsisten pengumpulan data, menghindarkan

perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel (Pradono Julianty, et.al, 2018).

Definisi operasional pada varibel penelitian ini adalah ;

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Mutu Pelayanan	<p>Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai menggunakan model SERVQUAL :</p> <p><b>1. Keandalan</b> Kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan secara tepat waktu dan akurat untuk memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan apa yang disediakan.</p> <p><b>2. Ketanggapan</b> Kemampuan petugas kesehatan untuk membantu klien dan kesediaan mereka untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur dan memenuhi harapan klien.</p> <p><b>3. Jaminan</b> Dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kepercayaan, dan keamanan.</p> <p><b>4. Empati</b> Kepedulian petugas kesehatan dalam memberikan layanan, memahami kebutuhan dan membuat akses pasien mudah jika mereka membutuhkan bantuan.</p>	<p>Kuesioner</p> <p>Skor untuk pernyataan meliputi:</p> <p>Sangat Tidak Setuju (STS) = 1</p> <p>Tidak Setuju (TS) = 2</p> <p>Setuju (S) = 3</p> <p>Sangat Setuju (SS) = 4</p>	<p>Jika terdistribusi normal <math>p \geq 0,05</math> maka Puas <math>\geq</math> mean Kurang puas <math>&lt;</math> mean</p> <p>Jika tidak terdistribusi normal <math>p &lt; 0,05</math> maka Puas <math>\geq</math> median Kurang puas <math>&lt;</math> median</p> <p>Hasil uji normalitas <b>dimensi Keandalan</b> : <math>0,008 &lt; 0,05</math> Maka cut pointnya adalah median Median : 24,00</p> <p>Mutu pelayanan baik <math>\geq 24,00</math> Mutu pelayanan kurang baik <math>&gt; 24,00</math></p> <p>Hasil uji normalitas <b>dimensi Ketanggapan</b> : <math>0,000 &lt; 0,05</math> Maka cut pointnya adalah median Median : 27,00</p> <p>Mutu pelayanan baik <math>\geq 27,00</math> Mutu pelayanan kurang baik <math>&gt; 27,00</math></p>	nominal

---

**5. Bukti fisik**

Menyediakan sarana dan prasarana fisik yang memadai. Hal ini meliputi : bangunan, tempat parkir, kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan, penampilan petugas, dan komunikasi.

Hasil uji normalitas  
**dimensi jaminan** :

$0,008 < 0,05$   
Maka cut pointnya adalah median

Median : 32,00

Mutu pelayanan baik

$\geq 32,00$

Mutu pelayanan kurang baik

$> 32,00$

Hasil uji normalitas  
**dimensi empati** :

$0,000 < 0,05$   
Maka cut pointnya adalah median

Median : 25,00

Mutu pelayanan baik

$\geq 25,00$

Mutu pelayanan kurang baik

$> 25,00$

Hasil uji normalitas  
**dimensi bukti fisik**

:  
 $0,000 < 0,05$   
Maka cut pointnya adalah median

Median : 25,00

Mutu pelayanan baik

$\geq 25,00$

Mutu pelayanan kurang baik

$> 25,00$

---

**E. Variabel Penelitian**

Variabel sesungguhnya berasal dari fakta bahwa karakteristik tertentu bisa bervariasi diantara objek dalam suatu populasi (Hardani,2020). Pada

penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu : variabel penelitian ini adalah persepsi mutu pelayanan kesehatan..

#### **F. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, jenis pengumpulan data yang digunakan adalah data mentah. Data mentah adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui hitung sendiri dalam bentuk pengukuran, angket, observasi, wawancara, dan lain-lain. (Hardani, 2020). Pada penelitian ini digunakan data mentah untuk pengukuran berupa wawancara melalui panduan kuesioner terstruktur, untuk diberikan kepada pasien di Poli KIA Puskesmas Ambarawa Kabupaten Semarang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner penelitian tahun 2019 oleh Ahmad Fatimah dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019”.

#### **G. Pengolahan Data**

Menurut Syahza Almasdi (2021), pengolahan data adalah pengolahan data yang terkumpul dengan terlebih dahulu menyeleksi data berdasarkan reliabilitas dan validitasnya. Merangkum dan menggabungkan hasil pengumpulan data pada setiap tahapan, dilanjutkan dengan teknik pengolahan data, antara lain:

1. Editing ialah meneliti kembali kelengkapan pengisian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, keajegan atau kesuaian jawaban, relevansi dan keseragaman satuan data.

2. Scoring adalah penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Scoring pada penelitian ini adalah:
  - a. Scor untuk pernyataan pada pengisian kuisisioner:

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Setuju (S)	= 3
Sangat Setuju	= 4
3. Coding merupakan pemberian kode dalam proses analisis data, dengan menentukan kualitas data pada hasil penelitian. Pemberian coding dalam penelitian ini adalah:
  - a. Variabel Mutu Pelayanan

Kode 1 : mutu baik
Kode 2 : mutu kurang baik.
4. Tabulating ialah mengelompokan data sesuai dengan tujuan penelitian kemudian dimasukkan dalam tabel yang telah disiapkan. Setiap pertanyaan yang telah diberi nilai, dilakukan penjumlahan atau pengurangan dan diberi kategori sesuai dengan tujuan penelitian.
5. Entry data yang telah siap diolah kemudian dimasukkan dalam alat pengolahan data, selanjutnya hasil pengolahan data dianalisis secara diskriptif maupun analitik.

## **H. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna. Analisis data diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan/atau menguji hipotesis penelitian. Proses analisis data harus menggunakan teknik statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat yaitu menganalisis kualitas satu variabel dalam satu waktu (Hardani, 2020). Analisis univariat dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel persepsi mutu pelayanan kebidanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Ambarawa Kabupaten Semarang. Analisis univariat menggunakan persentase.