

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Rancangan penelitian bersifat survei deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu bersalin terhadap layanan persalinan di Puskesmas Montong Betok. Peneliti menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana kepuasan ibu bersalin di Puskesmas. Data penelitian yang dibutuhkan berasal dari penyebaran kuesioner kepada semua ibu yang bersalin di Puskesmas Montong Betok.

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

##### **1 Tempat penelitian**

Penelitian untuk mengetahui hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan ini dilakukan di Puskesmas Montong Betok yang terletak di Jalan Pariwisata Joben, Terara, Lombok Timur, Montong Betok, Selong, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat, 83663.

##### **2 Waktu penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 1 – 17 Januari 2023.

#### **C. Subjek Penelitian**

##### **1 Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah semua

ibu yang bersalin di puskesmas Montong Betok pada tanggal 1- 17 Januari 2023 sejumlah 20 responden.

## **2 Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari jumlah serta ciri yang dimiliki oleh populasi sebagai onjek penelitian serta diduga mewakili segala populasi yaitu sebagian ibu bersalin.

Metode pengambilan sampel menggunakan teknik total *sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan pengambilan total *sampling* adalah jumlah populasi kurang dari 100 populasi. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah semua ibu yang bersalin di puskesmas Montong Betok pada tanggal 1 – 17 januari 2023 sejumlah 20 responden.

## **D. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati memungkinkan penelitian untuk melakukan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek (Hidayat, 2010). Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional  
Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Kepuasan ibu bersalin	Tingkat perasaan ibu bersalin yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dari apa yang diharapkan meliputi: 1. Dimensi <i>tangiabiles</i> (bukti fisik) 2. Dimensi <i>reliability</i> (kehandalan) 3. Dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) 4. Dimensi <i>assurance</i> (jaminan) 5. Dimensi <i>empathy</i> (berbagi rasa)	Kuesioner	Puas jika skor > median 13, Tidak Puas skor < median 13	Ordinal
<b>Sub Variabel</b>					
2	Dimensi <i>tangiabiles</i> (kenyataan)	Yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dirasakan langsung oleh pasien	Kuesioner	Puas jika skor > median 3, Tidak Puas skor < median 3	Ordinal
3	Dimensi <i>reliability</i> (kenyataan)	Yaitu kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan yang dijalankan	Kuesioner	Puas jika skor > median 3, Tidak Puas skor < median 3	Ordinal
4	Dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan)	Yaitu ketanggapan bidan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada	Kuesioner	Puas jika skor > median 3, Tidak Puas skor < median 3	Ordinal

		pasien			
5	Dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	Yaitu jaminan untuk dilayani dengan baik oleh bidan yang memiliki kompetensi / kredibilitas tinggi dan memberi rasa aman	Kuesioner	Puas jika skor > median 3, Tidak Puas skor < median 3	Ordinal
5	Dimensi <i>empathy</i> (berbagi rasa)	Yaitu kemampuan bidan untuk memberi perhatian sehingga dapat memahami masalah-masalah pasien secara mendalam	Kuesioner	Puas jika skor > median 2.5, Tidak Puas skor < median 2.5	Ordinal

## E. Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diperoleh dari data primer dengan menggunakan 2 teknik, yaitu wawancara dan kuesioner.

### 1 Wawancara

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mengurus izin pengumpulan data;
- b. Peneliti mengumpulkan pasien yang akan menjadi responden;
- c. Peneliti menjelaskan maksud, tujuan, serta prosedur penelitian yang dilakukan;
- d. Peneliti melakukan wawancara.

### 2 Kuesioner

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mengurus izin pengumpulan data;

- b. Peneliti mengumpulkan pasien yang akan menjadi responden;
- c. Peneliti menjelaskan maksud, tujuan serta prosedur penelitian yang dilakukan;
- d. Peneliti membagikan kuesioner.

**F. Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Notoatmodjo, 2018). Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner diartikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden (dalam hal angket) dan *interview* (dalam hal wawancara) tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Kuesioner adalah bentuk penjabaran variabel-variabel yang terlibat dalam tujuan penelitian dan hipotesis (Notoatmodjo, 2018).

Berikut merupakan instrument penelitian yang dikembangkan dari penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Penerimaan Pelayanan Persalinan Oleh Petugas Kesehatan di Puskesmas Tanjung dalam Iga Sri Nirmalawati tahun 2012.

Kuesioner diisi dengan memberikan tanda centang pada jawaban yang dipilih oleh tiap responden.

**1 Data demografi responden**

Tabel 3.2 Data Karakteristik Responden

No	Data Diri	Jawaban
1	Usia responden .....	Tahun
2	Pekerjaan responden	
	Ibu rumah tangga	
	Buruh / Tani	
	Swasta	
	PNS	
	Pensiunan / Purnawirawan	

3 **Pendidikan terakhir responden**

Tidak sekolah

SD

SMP

SMA

Diploma / Sarjana

---

2 **Dimensi kepuasan**

Keterangan:

P : Puas (1)

TP : Tidak Puas (0)

Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban	
		P	TP
<b>A Dimensi <i>tangibles</i></b>			
1	Bagaimana kerapian, kebersihan, dan tatanan ruang persalinan?		
2	Bagaimana kerapian penampilan petugas dalam memberikan pelayanan persalinan?		
3	Bagaimana ketersediaan dan kesiapan ruangan untuk bersalin?		
<hr/>			
No	Daftar Pertanyaan	Jawaban	
		P	TP
<b>B Dimensi <i>reliability</i></b>			
1	Bagaimana keakuratan pemeriksaan yang diberikan petugas saat pelayanan persalinan?		
2	Bagaimana kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan persalinan?		
3	Bagaimana ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan persalinan?		
<b>C Dimensi <i>responsiveness</i></b>			
1	Bagaimana kejelasan jawaban petugas dalam menjawab pertanyaan pasien saat proses persalinan?		

- 2 Bagaimana ketanggapan petugas dalam membantu memenuhi kebutuhan pasien saat proses persalinan?
  - 3 Bagaimana petugas membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi pasien saat bersalin.
- 

**D Dimensi *assurance***

- 1 Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan dalam membantu pelayanan persalinan?
- 2 Bagaimana kejelasan petugas dalam memberikan penjelasan tindakan yang akan dilakukan selama pelayanan persalinan?
- 3 Bagaimana keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas saat memberikan pelayanan persalinan?

**E Dimensi *empathy***

- 1 Bagaimana kesabaran petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien saat bersalin?
  - 2 Bagaimana sikap petugas dalam membantu kemudahan pengurusan administrasi dengan pasien bersalin tanpa membedakan status pasien?
  - 3 Bagaimana sikap petugas dalam memberikan perhatian saat pasien kesakitan saat proses persalinan?
- 

Tabel 3.3 tentang mutu pelayanan persalinan di puskesmas Montong Betok, Selong, kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat dengan masing-Masing dimensi memiliki 3 pertanyaan dengan total kelima dimensi yaitu 15 pertanyaan.

## **G. Pengolahan Data**

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan teknik komputerisasi dengan tahap-tahap sebagai berikut:

### **1. *Editing***

Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan data hasil jawaban yang telah diberikan serta kelengkapan pengisian oleh responden seperti data diri dan jawaban setiap pertanyaan yang diajukan didalam kuesioner. Apabila data dan jawaban tidak lengkap, jika memungkinkan peneliti akan melakukan pengambilan data terhadap responden yang

bersangkutan. Sedangkan jika tidak memungkinkan, maka pertanyaan yang tidak memiliki jawaban tidak akan masuk dalam data pengolahan.

## 2. *Scoring*

Tahap terakhir dalam pengolahan data adalah *scoring*. *Scoring* adalah mengubah jawaban yang semula dalam bentuk huruf menjadi angka. *Scoring* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Puas = 1

Tidak Puas = 0

## 3. *Coding*

Setelah semua kuesioner telah selesai diperiksa, tahap selanjutnya adalah pengkodean atau *coding*. *Coding* atau pemberian kode berguna untuk memasukkan data (Notoatmodjo, 2010; h. 177).

Kode Pekerjaan

1= Bekerja

2= Tidak Bekerja

Pendidikan

1= Rendah (SD-SMP)

2= Menengah (SMA)

3= Tinggi (Diploma Sarjana)

Kode Usia

1= Dewasa Awal <20 thn

2= Dewasa Muda 20 -35 thn

3= Dewasa Tua > 35

Kode Kepuasan

1=Tidak Puas

2=Puas

#### 4. Memasukkan data (*entry data*) atau *processing*

Tahap selanjutnya adalah memasukkan data yang telah dikumpulkan ke dalam master tabel.

### H. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat. Analisis univariat yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel penelitian. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.

Analisis univariat pada penelitian ini menggunakan sistem komputerisasi. Pada penelitian ini variabel yang di uji menggunakan analisis univariat adalah variabel mutu pelayanan persalinan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan di puskesmas. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui skor pengetahuan tiap responden menurut hasil pengisian kuisisioner. Dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi yang diperoleh

n = Jumlah sampel