

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana metode penelitian ini berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan. Pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional* dimana variabel bebas (Mutu Pelayanan Kebidanan) dan variabel terikat (Kepuasan pasien) dalam satu waktu.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pembantu yang berlokasi di desa Pasekan Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang Jawa Tengah

##### 2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 02 Januari -12 Januari 2023.

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

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah ibu bersalin di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang dari bulan Januari - Desember 2022 yang berjumlah 34 pasien ibu bersalin.

## 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah ibu bersalin di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang dari bulan Januari - Desember 2022 yang berjumlah 34 pasien ibu bersalin.

## 3. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 34 responden.

Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
<b>Variabel Independent</b> Mutu Pelayanan Kebidanan	Kualitas Pelayanan Persalinan oleh Bidan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan yang dinilai oleh responden yang meliputi dimensi mutu: 1. Jaminan 2. Empati 3. Kehandalan 4. Daya Tangkap 5. Bukti Langsung	Kuesioner Terdiri dari 15 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yaitu 4 = Sangat baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak baik	Baik jika skor $\geq$ mean (51)  Tidak Baik jika skor $<$ mean (51)	Nominal
<b>Variabel Independent</b> Tingkat Kepuasan Pasien	Kepuasan terhadap Mutu layanan persalinan yang dinilai oleh responden yang meliputi dimensi mutu: 1. Jaminan 2. Empati 3. Kehandalan 4. Daya Tangkap	Kuesioner Terdiri dari 5 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yaitu 4 = Sangat puas 3 = Puas 2 = Kurang puas	Puas jika skor $\geq$ mean (51)  Tidak Puas jika skor $<$ mean(51)	Nominal

**D.** Tabel 3.1 Definisi Operasional

**E. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019) Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya disebut dengan variabel penelitian. Variabel penelitian dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Variabel Independen

Sugiyono, (2019:69) mengatakan Variabel Independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, dan antecedent. Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini Mutu Pelayanan Kebidanan menjadi Variabel Independen atau variabel bebas.

2. Variabel Dependen

Sugiyono (2019:69) mengatakan Variable Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini Kepuasan pasien di Puskesmas Pembantu Ambarawa di Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang menjadi Variabel Dependen.

## **F. Pengumpulan Data**

Jenis pengumpulan data yang digunakan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini adalah dengan metode kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang pernah melakukan persalinan di Puskesmas Pembantu Ambarawa yang terletak di Desa Pasekan. Data primer ini diperoleh dengan melakukan wawancara langsung, menyampaikan maksud dan tujuan kepada responden yang sudah memenuhi syarat dan meminta responden untuk mengisi lembar kuesioner yang telah diberikan terkait kepuasan terhadap mutu pelayanan bersalin di Puskesmas Pembantu Ambarawa yang terletak di Desa Pasekan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi dari kuesioner penelitian sebelumnya yaitu penelitian Hendita Yosi Puspita, Sri Widatiningsih, Arum Lusiana Hubungan Mutu Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Persalinan Di Puskesmas Kedu Kabupaten Temanggung Tahun 2017.

## **G. Instrumen penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah

tersusun dengan baik, sudah matang di mana responden dan interviewer tinggal memberikan jawaban atau memberikan tanda-tanda tertentu. (Notoatmodjo, 2010;h. 153).

Bagian pertama, yaitu kuesioner mutu pelayanan kebidanan yang berisi sejumlah pernyataan yang digunakan untuk mengidentifikasi mutu pelayanan kebidanan di Puskesmas Pembantu Ambarawa di Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang. Kuisisioner ini terdiri dari 15 pertanyaan. Bagian kedua, yaitu kuesioner kepuasan klien terhadap pelayanan kebidanan yang berisi sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan bersalin ini terdiri dari 15 pernyataan.

## **H. Pengolahan Data**

Pada penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan proses editing, coding, entry, dan tabulating.

### *1. Editing*

Editing merupakan proses klarifikasi yang menyangkut penjelasan mengenai data yang terkumpul apakah sudah sesuai atau belum.

### *2. Coding*

Coding yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Koding atau pemberian kode ini berguna untuk memasukkan data.

#### **a. Mutu Pelayanan Persalinan**

Baik = 2

Tidak Baik = 1

b. Kepuasan pasien

Puas = 2

Tidak Puas = 1

3. Entry

Entry data adalah proses pemindahan data dari fisik yang telah didapatkan menjadi digital yang dapat diolah software

4. Tabulating

Tabulating atau pentabelan adalah langkah untuk mempersiapkan alat untuk mengolah/menganalisis data yang telah diperiksa dan diberi kode.

## I. Analisis Data

### 1. Analisis Univariat

Notoatmodjo (2012 : 182) mengatakan Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata – rata, median dan standar deviasi. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel.

Ariani (2014 : 77) mengatakan dalam penelitian ini jenis datanya adalah data kategorik yang hanya menjelaskan angka/nilai, jumlah dan persentase masing-masing variabel, dengan menggunakan rumus :

$$P = f/n \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase

f = Jumlah jawaban yang benar

n = Jumlah total pertanyaan

## 2. Analisis Bivariat

Menurut Notoadmojo, (2012) analisis terhadap variabel – variabel yang diduga memiliki korelasi. Analisis ini digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (mutu pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pasien) yang masing masing pengukurannya menggunakan skala nominal. Menurut Hidayat, (2010) uji yang digunakan untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yang berskala nominal adalah dengan menggunakan uji korelasi *Kendall Tau*.

