

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan Masalah

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:21), Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

B. Definisi Operasional Variable penelitian

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variable penelitian

No	Variable	Definisi	Alat ukur	Hasil ukur
1.	Kepuasan pasien terhadap pelayanan	Kualitas pelayanan persalinan yang dilihat berdasarkan dimensi antara lain : <i>Tangible</i> (bukti langsung), <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), <i>Reability</i> (kehandalan), <i>Assurance</i> (jaminan) dan <i>Emphaty</i> (empati)	Pedoman wawancara yang berisi tentang pertanyaan kepuasan pasien mengenai dimensi pelayanan.	Ditentukan berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai dimensi mutu pelayanan. Dengan hasil ukur: 1. Menanyakan apakah puas atau tidak 2. Menanyakan bagaimana petugas memberikan pelayanan sesuai dengan masing-masing dimensi tersebut.

C. Latar Penelitian

1. Tempat penelitian

Klinik Nabila, Jl. Letjen S. Parman No.27 RT.22 Kel, Sumber Rejo, Kec. Balikpapan Tengah, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dimulai bulan Juli 2023.

D. Populasi, Sampel dan Teknik sampling

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 25 orang informan utama yaitu semua ibu yang pernah mendapatkan pelayanan persalinan dan masuk dalam kriteria inklusi pada bulan Juli 2023 di klinik nabila.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah sejumlah 25 informan utama yaitu ibu bersalin dan 25 informan triangulasi yaitu suami pasien. Selain dilakukan pada suami ditambahkan informan triangulasi bidan yang memberi layanan bersalin di klinik nabila.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel ditentukan kriteria inklusi dan eksklusinya. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini :

- a) Ibu bersalin yang dirujuk ke rumah sakit
- b) Ibu bersalin yang beresiko atau komplikasi
- c) Ibu bersalin yang tidak bersedia menjadi responden

3. Teknik sampling

Total sampel pada penelitian ini adalah sejumlah 25 informan.

E. Fokus Penelitian

Mendeskripsikan mutu pelayanan persalinan di klinik nabila berdasarkan *dimensi tangible, responsiveness, realibity, assurance dan empathy*. Sesuai dengan variable penelitian yaitu kepuasan ibu bersalin.

F. Sumber Data

Menggunakan data primer yang di dapatkan melalui pedoman wawancara.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu :

1. Persiapan
 - a. Meminta rekomendasi prodi kebidanan perizinan penelitian dan mencari data. Rekomendasi berupa surat izin penelitian dan mencari data.
 - b. Kemudian dilanjutkan ke pimpinan klinik nabila dalam rangka memperoleh izin penelitian.
2. Pelaksanaan
 - a. Peneliti memohon izin penelitian kepada pimpinan klinik nabila dengan memberikan surat izin penelitian yang didapatkan dari institusi
 - b. Setelah mendapatkan izin penelitian peneliti menjelaskan mengenai penelitian yang akan dilaksanakan,
 - c. Peneliti melakukan wawancara terstruktur, sebelum dilakukan wawancara tersebut peneliti *informed consent* terlebih dahulu, pengambilan data dilanjutkan dengan wawancara terstruktur kepada informan utama yaitu ibu bersalin dan informan triangulasi yaitu suami pasien.
 - d. Selain dilakukan pada suami, peneliti juga melakukan wawancara terstruktur kepada informan triangulasi bidan yang memberi layanan bersalin di klinik nabila.
 - e. Dalam penelitian ini data yang digunakan ialah data primer yang didapat melalui wawancara.
 - f. Instrumen yang digunakan peneliti adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara yaitu berisi tentang pertanyaan kepuasan pasien mengenai dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kepuasan ibu bersalin di klinik nabila berdasarkan *Dimensi tangible (bukti langsung)*, *responsiveness (ketanggapan)*, *realibility (kehandalan)*, *assurance (jaminan)* dan *emphaty (empati)*.

H. Teknik Keabsahan Data

Menggunakan triangulasi sumber yaitu melakukan wawancara kepada informan utama yaitu semua ibu yang pernah mendapatkan pelayanan persalinan dan masuk dalam kriteria inklusi dan melakukan wawancara kepada informan triangulasi yaitu suami atau keluarga pasien yang bersedia menjadi informan. Selain dilakukan pada suami ditambahkan informan triangulasi bidan yang memberi layanan bersalin di klinik nabila.

Dalam penelitian ini triangulasi sumber berasal dari data primer yang di peroleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan.

I. Teknik Analisa data

A. Reduksi data

Sebelum melakukan reduksi data, hal pertama yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data adalah dengan melakukan pencarian data yang didapatkan dari hasil wawancara, kemudian peneliti mengelompokkan data sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi agar peneliti lebih mudah dalam memilah data dan tidak kesulitan dan tahap selanjutnya mereduksi data dengan menyederhanakan lagi hasil yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan peneliti yaitu dengan kriteria inklusi tanpa ada komplikasi atau resiko.

B. Penyajian data

Menggunakan teks yang bersifat naratif.

C. Penarikan kesimpulan

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan teknik analisa data dengan tahap penyajian data. Penyajian data dalam uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam Teknik analisa data peneliti menggunakan teks yang bersifat naratif.