

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada metode penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif* yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan.

##### 2. Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan selama bulan Juni-Juli 2023.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan antenatal care di Klinik Ibu dan Anak Nabila periode bulan Maret-Mei 2023 yaitu sebanyak 150 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan subjek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara Non Probability Sampling yaitu dengan teknik “*Purposive Sampling*” yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut mewakili karakteristik populasi yang dikenal sebelumnya.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perhitungan angka kasar dari jumlah ibu hamil yang memeriksakan kehamilan ke Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan sampai bulan Mei 2023 sebanyak 150 orang sebagai data dasar sehingga dapat ditentukan perkiraan jumlah sampel yang akan diambil menggunakan rumus Slovin, maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2} \quad (\text{Notoatmodjo, 2017})$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,05)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,0025)}$$

$$n = \frac{150}{1 + 0,375}$$

$$n = \frac{150}{1,375} \quad n = 109 \text{ orang}$$

Kriteria sampel penelitian yaitu :

1. Kriteria inklusi yaitu karakteristik sampel yang dapat dimasukkan dalam penelitian adalah :
  - a. Ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
  - b. Bersedia menjadi responden
  - c. Dapat menulis dan membaca
  - d. Ibu hamil yang berdomisili di Balikpapan
2. Kriteria eksklusi yaitu karakteristik sampel yang tidak layak dimasukkan dalam penelitian adalah :
  - a. Ibu hamil dengan kehamilan resiko tinggi seperti ibu hamil yang datang dalam kondisi perdarahan atau pasien PEB yang harus dirujuk kerumah sakit

## **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah pengertian atau batasan-batasan yang berguna untuk membatasi ruang lingkup variabel yang akan diteliti. Definisi operasional berfungsi untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen/alat ukur (Notoatmodjo, 2017). Untuk lebih memperjelas arah penelitian, maka akan diuraikan definisi operasional variabel terikat dan variabel bebas sebagai berikut

**:Tabel 3.1. Tabel Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Reliability</i>	Persepsi ibu hamil terhadap kemampuan Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan dalam mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan, meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan dan keakuratan penanganan	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Baik 76-100% 2. Baik 56-75% 3. Kurang Baik 26-55% 4. Tidak Baik 0-25%	Ordinal
2.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Assurance</i>	Persepsi ibu hamil terhadap kemampuan Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, meliputi pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya bidan dalam pemeriksaan kehamilan	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Baik 76-100% 2. Baik 56-75% 3. Kurang Baik 26-55% 4. Tidak Baik 0-25%	Ordinal
	Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Tangible</i>	Persepsi ibu hamil terhadap aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, meliputi peralatan medis yang lengkap dan canggih, fasilitas fisik (gedung,	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Baik 76-100% 2. Baik 56-75% 3. Kurang Baik 26-55% 4. Tidak Baik 0-25%	Ordinal

No .	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		fasilitas pendukung di ruangan pasien) yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang bersih dan rapi serta lokasi yang strategis			
	Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Emphaty</i>	Persepsi ibu hamil terhadap kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen, meliputi perhatian khusus kepada pasien, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam menjalin relasi	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Baik 76-100% 2. Baik 56-75% 3. Kurang Baik 26-55% 4. Tidak Baik 0-25%	Ordinal
	Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	Persepsi ibu hamil terhadap keinginan dalam menyediakan jasa/pelayanan yang dibutuhkan pasien meliputi kesediaan pegawai dalam membantu pasien, keluangan waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pasien dengan cepat dan kejelasan informasi waktu penyampaian	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Baik 76-100% 2. Baik 56-75% 3. Kurang Baik 26-55% 4. Tidak Baik 0-25%	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		jasa			

### C. Variabel Penelitian

Notoatmodjo (2017) menjelaskan variabel mengandung pengertian ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain. Definisi lain mengatakan bahwa variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu.

Berdasarkan hubungan fungsional antara variabel-variabel satu dengan yang lainnya, variabel dibedakan menjadi dua, yaitu variabel tergantung/terikat/akibat/terpengaruh atau *variabel dependen*, dan variabel bebas/sebab/mempengaruhi atau *variabel independent* (Notoatmodjo, 2017).

Berdasarkan pendapat diatas, dalam penelitian ini terdiri dari variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan yang meliputi *reliability, assurance, tangible, emphaty dan responsiveness*.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yaitu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu

masalah. Angket tersebut dilakukan dengan mengedarkan daftar pertanyaan dalam bentuk questioner sebagai instrumentnya, diajukan secara tertulis kepada para responden untuk mendapatkan tanggapan secara langsung kepada responden yang disusun sedemikian rupa, sehingga responden dapat menjawabnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup yang terstruktur. Untuk mengukur variabel kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh ibu hamil yang melakukan ANC. Skala yang digunakan adalah skala Likert (Sugiyono, 2018). Adapun pemberian skor adalah sebagai berikut :

Pertanyaan *favourable* untuk skala Likert:

- a. Jika responden menjawab Sangat Setuju, beri skor 4
- b. Jika responden menjawab Setuju, beri skor 3
- c. Jika responden menjawab Tidak Setuju, beri skor 2
- d. Jika responden menjawab Sangat Tidak Setuju, beri skor 1

Pertanyaan *unfavourable* untuk skala Likert:

- a. Jika responden menjawab Sangat Setuju, beri skor 1
- b. Jika responden menjawab Setuju, beri skor 2
- c. Jika responden menjawab Tidak Setuju, beri skor 3
- d. Jika responden menjawab Sangat Tidak Setuju, beri skor 4

## **E. Pengujian Instrumen**

Untuk mengetahui apakah instrumen yang dibuat dapat digunakan sebagai alat pengumpul data maka harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

### 1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas (Sastroasmoro dan Ismael, 2018).

### 2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen suatu penelitian dapat dipercaya. Tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Suatu instrument reliabel dan digunakan jika memiliki koefisien reliabilitas lebih dari 0,60 (Sastroasmoro dan Ismael, 2018).

### 3. Hasil Uji Instrumen

Kuesioner kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dilakukan di Rumah Bersalin Ariyana Balikpapan sebanyak 20 orang ibu bersalin. Hasil uji validitas kuesioner *tangible* terdiri dari 5 item pertanyaan, kuesioner *reliability* terdiri dari 7 pertanyaan, *responsiveness* terdiri dari 4 pertanyaan, *assurance* terdiri dari 5 pertanyaan dan *emphaty* terdiri dari 6 pertanyaan. Dari hasil uji instrument diperoleh sebanyak 2 item pertanyaan dari *reliability* dinyatakan tidak valid yaitu item pertanyaan *reliability* nomor 4 (0,139) dan nomor 7 (-0,064) sedangkan variable *emphaty* untuk item pertanyaan nomor 6 (0,285) kurang

dari nilai  $r$  tabel = 0,444, sehingga instrument tersebut dibuang sehingga instrument pertanyaan variable terdiri dari 5 item pertanyaan, reliability terdiri dari 5 pertanyaan, responsiveness terdiri dari 4 pertanyaan, assurance terdiri dari 5 item pertanyaan dan empathy terdiri dari 5 item pertanyaan.

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai  $r$  variable tangible ( $r = 0,929$ ), reliability (0,813), responsiveness (0,914), assurance (0,929) dan empathy (0,873) lebih dari nilai  $r = 0,600$ .

## **F. Pengolahan Data**

Data yang diperoleh melalui alat ukur kuisisioner dan checklist masih dalam keadaan mentah. Oleh karena itu data tersebut harus diproses atau diolah sehingga dapat memberikan makna guna menyimpulkan problematika penelitian. Adapun langkah-langkah dalam pengolahan data sebagai berikut :

### 1. *Coding* data

Adalah pemberian kode pada nomor responden dengan menggunakan angka, dengan tujuan agar kerahasiaan responden dapat terjamin.

### 2. *Editing* data

Adalah proses untuk mengecek isian kuisisioner kegiatan untuk melakukan pengecekan isian dari kuisisioner dan check list. Adapun hal-hal yang dicek meliputi kelengkapan pengisian, kejelasan tulisan, relevansi jawaban, konsistensi dari setiap jawaban.

### 3. *Entry data*

*Entry data* adalah kegiatan untuk memasukan data dengan cara mentally skor yang diperoleh melalui angket selanjutnya dimasukan kedalam table skor. Kuisisioner yang diperoleh menggunakan skala likert sehingga setiap jawaban favourable dan unfavourable sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 4. *Processing*

Pemrosesan data dilakukan dengan cara mengentry data dari kuisisioner ke paket program computer. Paket program yang digunakan untuk entri data adalah paket program Microsoft Excell. Skor-skor yang diperoleh dihitung untuk setiap respondennya menggunakan program Microsoft Excell sehingga dapat diperoleh hasil pengukuran sesuai criteria objektif yang telah ditentukan.

### d. *Cleaning*

Cleaning (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dimasukan apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita memasukan data ke komputer.

## **G. Analisa data**

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel tersebut, yaitu kepuasan berdasarkan *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness*. Data yang telah didapat ditampilkan dalam bentuk table data yang menjabarkan distribusi

frekuensi dan presentase dari masing-masing variabel dengan menggunakan rumus prosentasi (%) menurut Arikunto (2018), yaitu :

**Rumus**

$$P = \frac{F}{\sum N} \times 100 \%$$

Keterangan P = Angka Prosentase

F = Frekuensi yang sedang dicari prosentasinya

N = Jumlah responden