

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan pendekatan survei analitik dengan desain cross-sectional yang dimaksudkan untuk mencari pengaruh faktor-faktor yang menjadi variabel independen terhadap kepuasan pasien ANC dalam pelayanan kesehatan di PMB Rizkiyah Pamulang Timur Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Serta teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Quota sampling (Sugiyono, 2018).

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PMB Rizkiyah Pamulang Timur Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan pada bulan Oktober 2023.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi Menurut Buraerah (2010), secara umum populasi adalah kelompok dimana peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan yang berlaku umum untuk populasinya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien ANC PMB Rizkiyah Pamulang Timur Kecamatan Pamulang

Kota Tangerang Selatan pada periode Mei-Juni Tahun 2023 yang berjumlah 86 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih berdasarkan teknik-teknik tertentu dan dapat mewakili populasinya (Notoatmodjo, 2014). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Quota Sampling yaitu teknik untuk menentukan sample dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiono, 2001). Besar sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan :

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

d = Tingkat kelengkapan (0,1)

$$n = \frac{86}{1 + 86(0,1)^2}$$

$$n = \frac{86}{1 + 86(0,01)}$$

$$n = \frac{86}{1 + 0,86}$$

$$n = \frac{86}{1,86}$$

$$n = 46,23$$

Jadi jumlah sampel minimal yang diteliti yaitu sebanyak 46 responden dari pasien ANC di PMB Rizkiyah Pamulang Timur Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan untuk menghindari bias data maka peneliti melakukan pembulatan jumlah responden menjadi 50 responden.

D. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional dan skala pengukuran dari variabel-variabel penelitian ini diuraikan untuk memberikan pemahaman yang sama tentang pengertian variabel yang akan diteliti dan sebagai patokan untuk menentukan metodologi yang akan digunakan dalam analisis selanjutnya. Definisi operasional adalah definisi yang membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati oleh peneliti (Notoatmodjo, 2012). Definisi operasional dalam penelitian ini disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Penelitian

Variabel Dependen	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur
Kepuasan pasien	Perasaan atau respon yang muncul setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan kesehatan ANC.	Kuesioner	Median menjadi cut off point pada variabel kepuasan pasien <ul style="list-style-type: none"> • Puas jika skor \geq median (20) • Kurang puas $<$ median (20)
Variabel Independen	Definisi Operasional	Alat Ukur	
Responsiveness (ketanggapan)	Kemampuan faskes dan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan terpercaya.	Kuesioner	Median menjadi cut off point pada variabel Responsiveness <ul style="list-style-type: none"> • Puas jika skor \geq median (19) • Kurang puas $<$ median (19)
Tangible (bukti fisik)	Hal konkret dan berwujud (barang yang dapat dilihat	Kuesioner	Median menjadi cut off point pada variabel tangible

	dan dirasakan) oleh pasien saat mendapat pelayanan kesehatatan ANC.		<ul style="list-style-type: none"> • Puas jika skor \geq median (19) • Kurang puas $<$ median (19)
--	--	--	---

E. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang suatu konsep tertentu (Arikunto, 2018).

1. Variabel Independen

Variabel independen yaitu variabel yang diselidiki pengaruhnya (Arikunto, 2018). Variabel independen pada penelitian ini yaitu Responsiveness dan Tangibles.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang diramalkan akan timbul dalam hubungan fungsional dengan atau sebagai pengaruh dari variabel bebas (Arikunto, 2018). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien ANC.

F. Instrumen Penelitian

Alat atau instrumen penelitian berupa data primer yaitu alat yang akan digunakan peneliti selama penelitian untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner dalam bentuk gform yang akan diberikan link dan diisi oleh responden. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan dari responden (Arikunto, 2010).

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Skala likert (likert scale) merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset survey untuk mengukur sikap dan pendapat responden yang menjadi objek penelitian. Kuesioner terdiri dari 15 pernyataan positif (favorable). Peneliti meminta responden untuk memilih jawaban yang telah disediakan berdasarkan tingkat persetujuan mereka. Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan tingkat persetujuan dengan 4 pilihan skala yaitu skor = 4 Sangat Setuju (SS), skor = 3 Setuju (S), skor = 2 Tidak Setuju (TS), dan skor = 1 Sangat Tidak Setuju (STS).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian hendaknya telah teruji validitas dan reliabilitasnya, oleh karena itu semua poin pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dan dimodifikasi dari pertanyaan dalam penelitian Hasyim (2019) dalam skripsinya dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makasar” yang telah valid dan reliabel mengenai kepuasan

pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles).

G. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan untuk menyusun suatu laporan atau penelitian. Pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer akan dikumpulkan melalui kuesioner berupa google formulir.

Berikut prosedur pengumpulan data yang dilakukan :

1. Peneliti mengajukan dan mengurus surat izin penelitian sebelum pengambilan data ke Praktek Mandiri Bidan Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan
2. Peneliti datang langsung ke Praktek Mandiri Bidan Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan untuk menemui responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan.
3. Peneliti melakukan pendekatan terhadap responden.
4. Peneliti menjelaskan maksud serta tujuan peneliti dan menjelaskan cara mengisi kuesioner kepada responden disertai surat persetujuan menjadi responden.
5. Jika disetujui oleh responden, maka responden akan diberi waktu untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden dan mengisi kuesioner.
6. Setelah kuesioner terisi, peneliti mengecek kembali kelengkapan kuesioner. Jika ditemukan ada pertanyaan yang belum terisi, maka saat

itu juga peneliti meminta responden untuk melengkapinya. Kemudian, kuesioner yang sudah lengkap terisi dikumpulkan kepada peneliti.

H. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

1. Pengolahan Data

Analisa dan penyajian data pada penelitian disesuaikan dengan desain penelitian itu sendiri, yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan analisa univariat. Analisa univariat adalah suatu teknik analisa data terhadap suatu variabel secara mandiri tanpa dikaitkan dengan variabel lain. Tujuan dari analisa univariat adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti. Berikut langkah-langkah analisa data yang dilakukan:

a. Memeriksa data (Editing)

Editing dilakukan setelah semua data terkumpul dari hasil kuisisioner. Pada tahap ini, peneliti akan memeriksa kembali semua kuisisioner tersebut satu persatu. Tujuannya adalah untuk mengecek setiap kuisisioner yang telah diisi apakah sudah lengkap dan sesuai. Jika terdapat beberapa kuisisioner yang masih belum diisi, atau pengisian tidak sesuai dengan petunjuk dan tidak relevannya jawaban dengan pertanyaan maka harus segera diperbaiki dengan jalan mengembalikan kuisisioner yang masih kosong pada responden semula. Bila tidak memungkinkan, maka peneliti harus mencari reponden lain sebagai pengganti.

b. Memberi Tanda (Coding)

Memberi tanda kode terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan agar mempermudah tabulasi dan analisa data.

c. Tabulasi data

Tabulasi data dilakukan setelah menyelesaikan tahap editing dan coding. Pada penelitian ini menggunakan tabel-tabel kerja sesuai dengan hasil kuesioner mulai dari identitas responden sampai dengan hasil jawaban responden per itemnya. Tabulasi direkap dengan menggunakan excel terlebih dahulu untuk mempermudah proses analisis selanjutnya dengan menggunakan spss.

d. Memberi Penilaian (Skoring)

Pemberian nilai (skoring) dilakukan untuk mengetahui skor penilaian kepuasan dari hasil jawaban responden. Untuk dapat mengetahui kategori tingkat kepuasan responden pada setiap dimensi kepuasan, maka ditentukan terlebih dahulu indeks kategori kepuasan.

2. Etika Penelitian

Etika penelitian adalah suatu sudut pandang atau ketentuan baik, buruk, serta benar atau salah dalam suatu kegiatan penelitian. Etika merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus sangat diperhatikan, dalam penelitian ini menggunakan masalah etika yang harus diperhatikan menurut (Hidayat, 2009) :

3. Informed consent

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden. Informed consent diberikan sebelum penelitian dimulai. Tujuan dari informed consent adalah agar subjek penelitian mengerti maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung. Jika responden bersedia ikut dalam penelitian ini maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya. Informed consent yang digunakan dalam penelitian ini adalah persetujuan antara peneliti dengan responden yaitu pasien ANC di Bidan Praktek Mandiri Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan.

4. Anonimity (tanpa nama)

Masalah etika merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak mewajibkan responden untuk memberikan nama pada lembar alat ukur atau kuesioner. Responden memiliki hak untuk tidak menuliskan nama jika tidak ingin nama atau identitas lainnya agar tidak ada unsur keterpaksaan responden selama mengisi kuesioner.

5. Confidentiality (kerahasiaan)

Dalam hal ini seorang peneliti wajib memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian. Hal ini dilakukan dengan cara tidak memberikan nama, identitas, dan hasil jawaban responden kepada

pihak lain di luar keperluan penelitian. Peneliti juga akan menjelaskan kepada responden bahwa semua data dan jawaban hanya dapat dilihat oleh peneliti untuk menjaga kerahasiaan dari partisipan penelitian atau responden.

I. Analisa Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistic yang terdiri dari:

a. Analisis Univariat

Analisis Univariat dilakukan terhadap tiap variabel hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan prestasi dari setiap variabel penelitian dan untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel yang dipaparkan dalam tabel distribusi.

b. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (cross-tab) dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik chi-square.

- a) Apabila $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b) Apabila $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.