

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan (memaparkan) peristiwa-peristiwa penting yang terjadi pada masa kini (Nursalam, 2016). Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan masalah-masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat atau di dalam komunitas tertentu (Masturoh, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak.

B. Lokasi Penelitian

Tempat yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian adalah Klinik Ibnu Sina Rapak. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 11-23 Januari 2024.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya

(sintesis) (Masturoh, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ibu yang bersalin di Klinik Ibnu Sina Rapak sebanyak 107 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan (Masturoh, 2018). Teknik sampling penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2018). Sampel dalam penelitian ini adalah 35 ibu yang bersalin di Klinik Ibnu Sina Rapak.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi variabel-variabel yang akan diteliti secara operasional di lapangan. Definisi operasional dibuat untuk memudahkan pada pelaksanaan pengumpulan data dan pengolahan serta analisis data (Masturoh, 2018). Definisi operasional dalam penelitian ini disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kepuasan		Perasaan pasien dalam menerima pelayanan kebidanan dimensi bukti fisik (<i>tangibles</i>),	Lembar Kuesioner	1. Puas: bila \geq nilai mean (93) 2. Tidak Puas: bila $<$ nilai	Ordinal

		keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>) dan empati (<i>empathy</i>)		mean (93)	
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Perasaan pasien dalam menerima pelayanan persalinan dimensi bukti fisik (<i>tangibles</i>) seperti bukti fisik ruangan, alat dan penapilan petugas.	Lembar Kuesioner	1. Puas: bila \geq nilai median (22) 2. Tidak Puas: bila $<$ nilai median (22)	Ordinal	
Keandalan (<i>reliability</i>)	Perasaan pasien dalam menerima pelayanan persalinan dimensi keandalan (<i>reliability</i>) seperti kemampuan pemberian informasi dan pelayanan	Lembar Kuesioner	1. Puas: bila \geq nilai median (17) 2. Tidak Puas: bila $<$ nilai median (17)	Ordinal	
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Perasaan pasien dalam menerima pelayanan persalinan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) seperti prosedur, keterampilan, kesiapan dan kecekatan petugas	Lembar Kuesioner	1. Puas: bila \geq nilai median (23) 2. Tidak Puas: bila $<$ nilai median (23)	Ordinal	
Jaminan (<i>assurance</i>)	Perasaan pasien dalam menerima pelayanan persalinan dimensi jaminan (<i>assurance</i>) seperti jaminan pemberian keterangan, pemeriksaan dan kesopanan petugas	Lembar Kuesioner	1. Puas: bila \geq nilai median (13) 2. Tidak Puas: bila $<$ nilai median (13)	Ordinal	

Empati (<i>empathy</i>)	Perasaan pasien dalam menerima pelayanan persalinan dimensi (<i>empathy</i>) seperti kesabaran, perhatian, dan edukasi	Lembar Kuesioner	1. Puas: bila \geq nilai median (17) 2. Tidak Puas: bila $<$ nilai median (17)	Ordinal
------------------------------	--	------------------	---	---------

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, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan.

F. Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, diskusi kelompok terarah, dan penyebaran kuesioner (Masturoh, 2018). Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan yang diadopsi dari penelitian Susana (2012) berjumlah 21 item pernyataan menggunakan menggunakan tanda *check list* (\surd) dengan alternatif pilihan Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Ragu-ragu (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak Setuju (skor 1).

Tahapan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Peneliti mengajukan persetujuan dari komite etik penelitian
- b) Peneliti mengajukan permohonan surat pengantar dari Universitas Ngudi Waluyo yang ditujukan kepada Klinik Ibnu Sina Rapak dengan tembusan kepada Direktur Klinik Ibnu Sina Rapak.
- c) Setelah mendapatkan surat izin dari Universitas Ngudi Waluyo kemudian peneliti menyerahkan surat izin tersebut Klinik Ibnu Sina Rapak.
- d) Setelah mendapatkan izin dari Direktur Klinik Ibnu Sina Rapak peneliti meminta data di UPTD Puskesmas Mekar Sari dengan mendata ibu bersalin.
- e) Proses penelitian dibantu oleh Petugas Klinik Ibnu Sina Rapak yang sebelumnya telah disamakan persepsi sebelum dilakukannya penelitian.
- f) Sebelum penelitian dilakukan, peneliti menjelaskan tentang tujuan penelitian kepada responden.
- g) Setelah memahami tujuan penelitian, responden yang setuju dan bersedia secara sukarela untuk menjadi responden akan diberikan *informed consent* dan diminta untuk menandatangani lembar persetujuan penelitian.
- h) Peneliti memberikan lembar kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan kepada responden untuk diisi selama 5-10 menit.
- i) Peneliti mendampingi responden saat pengisian kuesioner dan memberikan penjelasan apabila ada pertanyaan yang kurang dimengerti.
- j) Setelah mendapatkan data yang diperlukan, data tersebut dikumpulkan untuk diolah dan dianalisis.

G. Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah (Notoatmodjo, 2018) sebagai berikut:

1. *Editing*

Hasil penelitian dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Apabila ada jawaban-jawaban yang belum lengkap, kalau memungkinkan perlu dilakukan pengambilan data ulang untuk melengkapi jawaban-jawaban tersebut. Apabila tidak memungkinkan, maka pertanyaan yang jawabannya tidak lengkap tersebut tidak diolah atau dimasukkan dalam pengolahan “*data missing*”.

2. *Coding*

Setelah semua kuisisioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng “kodean” atau “*coding*” yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Pemberian kode dalam penelitian ini yaitu:

- a. Puas : 1
- b. Tidak Puas : 2

3. *Data Entry*

Data yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk kode (angka atau huruf) dimasukkan ke dalam program/software komputer.

4. *Cleaning*

Apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembedulan atau koreksi.

H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian, bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya (Notoatmodjo, 2018). Analisa univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi suatu data penelitian berdasarkan persentase.