

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dengan jenis penelitian korelasional. Menurut Sugiyono, (2017), penelitian korelasional merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel atau membuat prediksi berdasarkan korelasi antar variabel, dalam penelitian ini variabel yang diteliti dan dilihat korelasinya yaitu mutu pelayanan dan kepuasan di ruang bersalin RS Ken Saras. Tipe penelitian ini menekankan pada penentuan tingkat hubungan yang di dapat juga digunakan untuk melakukan prediksi.

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

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang bersalin Rumah Sakit Ken Saras Ungaran

##### 2. Waktu penelitian

Proses pengambilan data awal hingga penelitian ini dilakukan mulai tanggal 30 Juni 2024 hingga 14 Juli 2024

## **C. Subyek Penelitian**

### **1. Populasi**

Definisi dari populasi menurut Sugiyono, (2017) adalah: Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang dirawat di ruang bersalin Rumah Sakit Ken Saras Ungaran pada di bulan Juli sebanyak 135 pasien.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono, (2017), Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi. Ini berarti, sampel yang digunakan merupakan bagian dari populasi yang harus bisa mewakili keseluruhan dari populasi tersebut.

Proses penelitian dilakukan pada tanggal 30 Juni sampai dengan 14 Juli 2024 dengan total sampel 63 pasien post partum. Dengan membagikan kuesioner pada pasien yang sudah dinyatakan boleh pulang oleh dokter.

### **3. Tehnik Sampling**

Untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan kriteria tujuan penelitian ini, maka dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Sugiyono, (2017) mendefinisikan *accidental sampling* sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya,

dengan batas waktu tgl 30 Juni sampai dengan 14 Juli 2024, dan dipatkan sampel sejumlah 63 pasien.

#### D. Definisi Operasional

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Mutu Pelayanan Bidan	Pelayanan kebidanan bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Manulu, (2020)	Kuessioner	a. Baik, jika skor 10-18 b. Kurang baik, jika skor 1-9 Manalu, (2020)	Skala Ordinal
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya. Ndrudu, (2019)	Kuesioner	a. Puas, jika skor 4-6 b. Tidak puas, jika skor 1-3 Ndruru, (2019)	Skala Ordinal

Sumber : Manalu, (2020); Ndruru, (2019)

#### E. Variabel

Variabel merupakan suatu nilai atau sifat yang dipunyai oleh sebuah objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Berikut adalah variable yang digunakan dalam menjalankan penelitian ini:

##### 1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel yang memberikan pengaruh atau sebuah factor yang menjadi penyebab timbulnya suatu masalah. Variabel independent dalam penelitian ini adalah Mutu Pelayanan Bidan.

## 2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel yang menerima pengaruh yang diberikan oleh berbagai variabel lainnya. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah Kepuasan Pasien.

## **F. Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis sumber data merupakan kumpulan data atau informasi yang diperoleh melalui lokasi utama penelitian yang digunakan untuk menjadi bahan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2017).

#### a. Data primer

Menurut Sugiyono, (2017) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer yang diperlukan oleh peneliti diperoleh dengan melakukan penyebaran Kuessioner. Data primer pada kuesioner berupa pertanyaan tentang mutu pelayanan bidan dan kepuasan pasien di ruang bersalin RS Ken Saras .

#### b. Data sekunder

Menurut Sugiyono, (2017) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini

menggunakan data sekunder dari rekam medis yang berisi identitas pasien.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono, (2017), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah Kuesioner. Teknik kuesioner dipilih dikarenakan kemudahannya bagi para responden untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini.

## **3. Instrumen atau Alat Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh seorang yang melakukan suatu penelitian guna mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu daftar pernyataan yang disusun secara tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan adap dari penelitian terdahulu yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Pada variabel mutu pelayanan kebidanan kuesioner diadap dari penelitian Manalu, (2020) dengan 18 aitem pertanyaan yang sudah valid semua yaitu nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel (0,444) dan sudah reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,750 (Daya tanggap), 0,720 (Empati), 0,829 (Bukti fisik), 0,729 (Jaminan), dan 0,645 (Keandalan). Kemudian pada variabel kepuasan pasien, kuesioner diadap dari

penelitian (Ndruru, 2019) dengan 6 aitem pertanyaan yang sudah valid diketahui dari semua nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel (0,216) dan sudah reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,910.

**Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuessioner mutu**

No	Aspek Pertanyaan	No item
1	Daya Tanggap	1-4
2	Empati	5-8
3	Bukti Fisik	9-11
4	Jaminan	12-15
5	Keandalan	16-18

**Tabel 3. 3 Kisi Kisi Kuesioner Kepuasan**

No	Aspek Pertanyaan	No Item
1	Karakteristik produk pelayanan kesehatan secara fisik	1
2	Fasititas	2
3	Suasana	3
4	Pelayanan	4
5	Komunikasi	5
6	Harga	6

#### 4. Etika Penelitian

Etika penelitian ini merupakan masalah yang penting dalam penelitian, mengingat penelitian ini berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus diperhatikan (Sugiyono, 2017).

Etika yang harus diperhatikan dalam melakukan penelitian adalah:

##### a. *Informed consent* (Lembar Persetujuan)

*Informed consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden yaitu dengan cara memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan tujuan agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian, serta mengetahui dampaknya. Dalam pengisian *inform consent* peneliti

memberikan kebebasan kepada responden untuk memberikan masukan terkait pelayanan di ruang bersalin Rs Kersaras dengan mengisi kuesioner yang dibagikan peneliti. Peneliti membantu menulis data responden untuk mempermudah responden dalam mengisi kuesioner.

b. *Anonymity* (Tanpa Nama)

*Anonymity* merupakan masalah etika dalam penelitian dengan cara tidak memberikan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

c. *Confidentiality* (kerahasiaan)

*Confidentiality* merupakan masalah etika dengan menjamin kerahasiaan dari hasil penelitian baik informasi maupun masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaan oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan.

d. *Beneficence* (Manfaat)

Pelaksanaan prosedur penelitian ini mendapatkan hasil yang bermanfaat, meminimalkan dampaknya bagi partisipan penelitian dan menjelaskan keuntungan dan manfaat yang didapatkan partisipan serta meminimalkan resiko yang terjadi. Dalam arti prinsip bahwa peneliti harus berbuat baik, menghormati martabat manusia. Prinsip ini dikatakan bahwa perlunya perlakuan yang terbaik bagi responden. *Beneficence* membawa arti menyediakan kemudahan dan kesenangan kepada responden mengambil langkah positif untuk memaksimalkan

akibat baik daripada hal yang buruk. (Nursalam, 2016). Dalam penelitian ini diharapkan kedepannya dapat memberikan manfaat/perubahan yang membangun untuk kemajuan pelayanan di ruang bersalin RS Ken Saras.

## **5. Prosedur Pengambilan Data**

Ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan peneliti sebelum melakukan penelitian yaitu prosedur-prosedur pengumpulan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Peneliti mengajukan surat izin penelitian pada institusi (Universitas Ngudi Waluyo) untuk melakukan penelitian.
- b. Setelah mendapatkan surat izin penelitian dari institusi, peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada kepala Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.
- c. Setelah mendapatkan surat balasan dari Rumah Sakit Ken Saras Ungaran, peneliti mengambil sampel penelitian dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.
- d. Peneliti telah mendapatkan Ethical Clearance dengan No 424/KEP/EC/UNW/2024 tertanggal 29 Juni 2024
- e. Peneliti melakukan penelitian dalam rentan waktu 2 minggu yaitu tanggal 30 Juni sampai dengan 14 Juli 2024, peneliti juga dibantu oleh fasilitator yang sebelumnya sudah diberi informasi mengenai prosedur penelitian.



- f. Sebelumnya, peneliti memberikan informasi tentang tujuan penelitian dan keikutsertaan dalam penelitian ini kepada calon responden, bagi yang setuju berpartisipasi dalam penelitian ini diminta untuk menandatangani lembar persetujuan penelitian (*informed consent*) dengan dibantu oleh peneliti/fasilitator dalam pengisian data responden.
- g. Peneliti membagikan lembar persetujuan penelitian (*informed consent*) secara langsung dan bantuan perantara kepada responden penelitian yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian untuk ditandatangani.
- h. Menjelaskan cara pengisian kuessioner kepada responden.
- i. Mengumpulkan kuessioner yang diisi oleh responden.dan kemudian peneliti/fasilitator melakukan pengecekan kelengkapan kuesioner.
- j. Peneliti melakukan pengolahan data dengan komputersasi menggunakan SPSS.

## **G. Pengolahan Data**

Data yang terkumpul akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan program komputer. Proses pengolahan data meliputi:

### 1. *Editing*

Kegiatan untuk melakukan pengecekan isian kuesioner apakah jawaban yang ada pada kuesioner sudah jelas, lengkap, relevan dan konsisten.

### 2. *Scoring*

*Scoring* ini adalah proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Penghitungan skoring sebagai berikut :

a. Mutu Pelayanan Kebidanan

Skor 1 : Jawaban Ya

Skor 0 : Jawaban Tidak

b. Kepuasan Pasien

Skor 1 : Jawaban Puas

Skor 0 : Jawaban Tidak Puas

3. *Coding*

Melakukan pemberian kode-kode tertentu dengan tujuan mempersingkat dan mempermudah pengolahan data. Kode yang diberikan berdasarkan kategori hasil jawaban sebagai berikut :

a. Mutu Pelayanan Kebidanan

Kode 1 : dikatakan baik jika jumlah skor 10-18

Kode 2 : dikatakan kurang baik jika jumlah skor 1-9

b. Kepuasan Pasien

Kode 1 : dikatakan puas jika jumlah skor 4-6

Kode 2 : dikatakan tidak puas jika jumlah skor 1-3

4. *Entry Data*

Data yang telah diedit dan diberi kode kemudian diproses ke dalam program komputer.

#### 5. *Tabulating*

Penyusunan data (*Tabulating*) merupakan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis. Tahapan pengolahan data terakhir yaitu *tabulating*, mengelompokkan data dalam bentuk tabel sesuai tujuan penelitian untuk mempermudah pembacaan hasil penelitian (Notoatmodjo, 2018).

### **H. Analisis Data**

#### 1. Analisis *Univariate*

Dalam tahap ini data diolah dan analisis dengan teknik-teknik tertentu, untuk pengolahan data kuantitatif yang dapat dilakukan dengan proses komputersasi. Data ditampilkan dalam bentuk kategorik dan numerik. Analisis *univariate* menganalisis terhadap tiap variabel dari hasil tiap penelitian untuk menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel (Hidayat, 2014).

#### 2. Analisis *Bivariate*

Analisa data bivariat adalah analisa yang dilakukan untuk menjelaskan hipotesis hubungan variabel bebas dengan variabel terikat (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian analisa bivariat dilakukan

menggunakan uji *chi-square* yang digunakan pada data berskala nominal atau ordinal. Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji *chi-square* yaitu:

- a. Jika (p value  $< 0,05$  ) maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.
- b. Sebaliknya, Jika (p value  $> 0,05$  ) maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.