

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 Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.

2. Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan selama bulan Juni-Juli 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh akseptor KB yang berkunjung ke Klinik Ibnu Sina Balikpapan periode bulan Maret-Mei 2024 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. Pengambilan sampel dilakukan secara acak atau random sampai jumlah sampel terpenuhi.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perhitungan angka kasar dari jumlah akseptor KB yang melakukan pemeriksaan dan penggunaan KB di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan sampai bulan Mei 2024 sebanyak 150 orang sebagai data dasar sehingga dapat ditentukan perkiraan jumlah sampel yang akan diambil menggunakan rumus Slovin, maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2} \text{ (Notoatmodjo, 2019)}$$

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

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

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

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

Kriteria sampel penelitian yaitu :

1. Kriteria inklusi yaitu karakteristik sampel yang dapat dimasukkan dalam penelitian adalah :
 - a. Akseptor KB yang melakukan pemeriksaan dan penggunaan KB di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan
 - b. Bersedia menjadi responden
 - c. Dapat menulis dan membaca
 - d. Akseptor KB yang berdomisili di Balikpapan
 - e. Akseptor yang sudah melakukan kunjungan KB di Klinik Ibnu Sina Balikpapan
2. Kriteria eksklusi yaitu karakteristik sampel yang tidak layak dimasukkan dalam penelitian adalah :
 - a. Akseptor KB yang tidak rutin mendapatkan pelayanan KB di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan

D. 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, 2019). 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.	Kepuasan pasien terhadap pelayanan KB	Kesesuaian antara pelayanan KB yang diharapkan dengan pelayanan KB yang didapatkan yang menimbulkan kepuasan	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Puas 76-100% 2. Puas 56-75% 3. Kurang Puas 26-55% 4. Tidak Puas 0-25% Damayanti, 2020)	Ordinal
2	Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Reliability</i>	Kesesuaian antara pelayanan KB yang diharapkan dengan pelayanan KB yang didapatkan diukur dengan kemampuan Klinik Ibnu Sina Km 7 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 Puas 76-100% 2. Puas 56-75% 3. Kurang Puas 26-55% 4. Tidak Puas 0-25% Damayanti, 2020)	Ordinal
3.	Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Assurance</i>	Kesesuaian antara pelayanan KB yang diharapkan dengan pelayanan KB yang didapatkan diukur dengan	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Puas 76-100% 2. Puas 56-75% 3. Kurang Puas 26-55% 4. Tidak Puas 0-25%	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		kemampuan Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan dalam dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, meliputi pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya bidan dalam pemeriksaan kehamilan		Damayanti, 2020)	
4	Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Tangible</i>	Kesesuaian antara pelayanan KB yang diharapkan dengan pelayanan KB yang didapatkan diukur dengan aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, meliputi peralatan medis yang lengkap dan canggih, fasilitas fisik (gedung, fasilitas pendukung di ruangan pasien) yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang bersih dan rapi serta lokasi yang strategis	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Puas 76-100% 2. Puas 56-75% 3. Kurang Puas 26-55% 4. Tidak Puas 0-25% Damayanti, 2020)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
5	Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Emphaty</i>	Kesesuaian antara pelayanan KB yang diharapkan dengan pelayanan KB yang didapatkan diukur dengan 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 Puas 76-100% 2. Puas 56-75% 3. Kurang Puas 26-55% 4. Tidak Puas 0-25% Damayanti, 2020)	Ordinal
6	Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	Kesesuaian antara pelayanan KB yang diharapkan dengan pelayanan KB yang didapatkan diukur dengan keinginan dalam menyediakan jasa/pelayanan yang dibutuhkan pasien meliputi kesediaan pegawai dalam membantu pasien, keuangan waktu	Mengisi kuesioner menggunakan skala Likert	1. Sangat Puas 76-100% 2. Puas 56-75% 3. Kurang Puas 26-55% 4. Tidak Puas 0-25% Damayanti, 2020)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		pegawai untuk menanggapi permintaan pasien dengan cepat dan kejelasan informasi waktu penyampaian jasa			

E. Variabel Penelitian

Notoatmodjo (2019) 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, 2019).

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

F. 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 akseptor KB. Skala yang digunakan adalah skala Likert sesuai dengan pendapat Sugiyono (2019). 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

Table 3.3. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pasien

Indikator	Pertanyaan		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Bukti langsung	1,2,3	4,5	5
Kehandalan	6,7,8	9,10	5
Ketanggapan	11,12,13	14,15	5
Keyakinan	16,17,18	19,20	5
emphaty	21,22,23	24,25	5
Jumlah			25

G. 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).

Kuesioner kepuasan pasien diujikan ke 30 orang responden tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan KB mengadopsi dari penelitian Moulida (2022) terdiri dari 25 item pertanyaan menggunakan skala likert yang sdah dilakukan uji uji validitas dengan hasil Confidence

Interval (CI) 0,583-0,723)

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). Hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan terhadap pelayanan KB diperoleh hasil nilai $r = 0,752$ artinya instrument reliable dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

H. 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 chek 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.

I. 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