

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menguraikan atau menjelaskan peristiwa-peristiwa yang signifikan yang terjadi pada saat ini (Nursalam, 2016). Jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan masalah-masalah kesehatan yang sedang berlangsung di dalam masyarakat atau dalam suatu komunitas tertentu (Masturoh, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

B. Lokasi Penelitian

Tempat yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian adalah Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Mei 2023 sampai dengan Desember 2023. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 11 Juli 2023 sampai dengan 1 Agustus 2023.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan domain generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang ditentukan

oleh peneliti untuk tujuan studi dan untuk kemudian menyimpulkan (mensintesis) hasilnya (Masturoh, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien kebidanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon berjumlah 85 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara faktual diselidiki dan digunakan untuk menyimpulkan hasil penelitian (Masturoh, 2018). Dalam penelitian ini, digunakan teknik *total sampling*, yang berarti seluruh anggota populasi diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien kebidanan yang berada dalam ruang rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon yang mendapatkan pelayanan kebidanan pada bulan Juli 2023.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional merujuk pada pengaturan definisi variabel-variabel yang akan diukur dan diamati secara konkret dalam konteks penelitian lapangan. Definisi operasional digunakan untuk mempermudah pengumpulan, pengolahan, dan analisis data (Masturoh, 2018). Definisi operasional untuk penelitian ini telah disusun dan disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kepuasan	Perasaan pasien dalam menerima pelayanan kebidanan pada indikator mengenai : 1. <i>Simplicity</i> 2. <i>Clarity</i> 3. <i>Timeliness</i> 4. <i>Accuracy</i> 5. <i>Safety</i> 6. <i>Accountability</i> 7. <i>Availability of Facilities and Infrastructure</i> 8. <i>Accessibility</i> 9. <i>Discipline, politeness and friendliness</i> 10. <i>Environmental Comfort</i>	Lembar Kuesioner Skor untuk pernyataan meliputi: Sangat Setuju (SS)=5 Setuju (S)=4 Ragu-ragu (RR)=3 Tidak Setuju (TS)=2 Sangat Tidak Setuju (STS)=1	1. Puas: bila $\geq$ nilai median (80) 2. Kurang Puas: bila $<$ nilai median (80)	Nominal
Persepsi	Pandangan pasien dalam menerima pelayanan kebidanan 1. Kompetensi teknis 2. Keterjangkauan atau akses 3. Efektivitas 4. Efisiensi 5. Kesiambungan 6. Keamanan 7. Kenyamanan 8. Informasi 9. Ketepatan waktu 10. Hubungan antar manusia	Lembar Kuesioner Skor untuk pernyataan meliputi: Sangat Baik (SB)=5 Baik (B)=4 Sedang (S)=3 Tidak Baik (TB)=2 Sangat Tidak Baik (STB)=1	1. Baik: bila $\geq$ nilai median (80) 2. Kurang: bila $<$ nilai median (80)	Nominal

E. Variabel Penelitian

Variabel adalah elemen yang digunakan untuk menggambarkan atau mengukur ciri, sifat, atau ukuran yang terkait dengan suatu konsep dalam konteks penelitian (Arikunto, 2019). Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan.

F. Pengumpulan Data

Data yang digunakan penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data ini terkumpul melalui berbagai metode, seperti wawancara langsung, observasi, diskusi kelompok terarah, dan penyebaran kuesioner (Masturoh, 2018). Instrumen dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan.

1. Lembar kuesioner kepuasan

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan berupa lembar kuesioner berjumlah 20 item pernyataan yang disusun berdasarkan kepustakaan yang digunakan diperoleh dari pengembangan teori (Djafri, 2018) menggunakan tanda *check list* (✓) dengan alternatif pilihan Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Ragu-ragu (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak Setuju (skor 1).

Tabel 3.2
Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan

Variabel	Indikator	Nomor Item Pernyataan
Kepuasan	1. <i>Simplicity</i>	1, 2,
	2. <i>Clarity</i>	3, 4,
	3. <i>Timeliness</i>	5, 6,
	4. <i>Accuracy</i>	7, 8,
	5. <i>Safety</i>	9, 10, 11,
	6. <i>Accountability</i>	12, 13,
	7. <i>Availability of Facilities and Infrastructure</i>	14,
	8. <i>Accessibility</i>	15,16,
	9. <i>Discipline, politeness and friendliness</i>	17, 18,
	10. <i>Environmental Comfort</i>	19, 20

2. Lembar kuesioner persepsi

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi berupa lembar kuesioner berjumlah 20 item pernyataan yang disusun berdasarkan kepustakaan yang diperoleh dari pengembangan teori (Sriyanti, 2016) menggunakan tanda check list (✓) dengan alternatif pilihan Sangat Baik (skor 5), Baik (skor 4), Sedang (skor 3), Tidak Baik (skor 2) dan Sangat Tidak Baik (skor 1).

Tabel 3.3
Kisi-kisi Kuesioner Persepsi

Variabel	Indikator	Nomor Item Pernyataan
Persepsi	1. Kompetensi teknis	1, 2,
	2. Keterjangkauan atau akses	3, 4,
	3. Efektivitas	5, 6,
	4. Efisiensi	7, 8,
	5. Kesenambungan	9, 10,
	6. Keamanan	11, 12,
	7. Kenyamanan	13, 14,
	8. Informasi	15, 16,
	9. Ketepatan waktu	17, 18,
	10. Hubungan antar manusia	19, 20

G. Uji Instrumen

Uji validitas dan reabilitas pada penelitian ini dilaksanakan di Klinik Spesialis Kandungan Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon yang mempunyai karakteristik yang sama dengan responden yang akan diteliti dan dilakukan kepada 15 orang responden. Instrumen penelitian juga dilakukan validitas expert kepada Ketua Komite Mutu Rumah Sakit Pelabuhan yaitu dr. Muhamad Ikhwan Fuadi. Uji validitas dan reabilitas instrument dilakukan pada bulan Juni 2023.

1. Uji validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana suatu item dalam instrumen penelitian mengukur konsep yang dimaksudkan. Ketika nilai r hitung melebihi nilai pada tabel, maka kuesioner dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian (Arikunto, 2019). Sebelum dilakukan uji validitas instrumen dilakukan validitas expert yaitu dengan berkonsultasi instrument yang akan digunakan kepada bagian penjaminan mutu Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan *Pearson Product Moment Corelation* dari aplikasi SPSS pada 15 responden nilai t dengan signifikansi $<0,05$. Uji validitas kuesioner kepuasan dan persepsi yang dilakukan terhadap 15 pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon yang dilakukan pada bulan Juni 2023 menunjukkan seluruh item pernyataan mendapatkan nilai r hitung $> r$ tabel (0,514), maka seluruh item pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan sebagai alat pengumpul data yang baik. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk koefisien reliabilitas, yang memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, reliabilitas semakin tinggi, sementara jika semakin mendekati 0, reliabilitas semakin (Arikunto, 2019). Uji reliabilitas dilakukan dengan *Cronbach's Alpha* terhadap seluruh pertanyaan dari variabel penelitian. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 15 pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon yang dilakukan pada bulan Juni 2023 diperoleh kuesioner kepuasan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,961 dan kuesioner persepsi dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,969, maka instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

H. Prosedur Penelitian

Prosedur dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mengajukan persetujuan dari komite etik penelitian
2. Peneliti mengajukan permohonan surat pengantar dari Universitas Ngudi Waluyo yang ditujukan kepada Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dengan tembusan kepada Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.
3. Setelah mendapatkan surat izin dari Universitas Ngudi Waluyo kemudian peneliti menyerahkan surat izin tersebut kepada Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

4. Setelah mendapatkan izin dari Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon peneliti meminta data di ruang rawat inap kebidanan dengan mendata pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan.
5. Selanjutnya peneliti meminta data nama-nama pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan kepada Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.
6. Peneliti melakukan kontak melalui nomor *Whatsapp* pasien untuk dijadikan sampel penelitian.
7. Proses penelitian dibantu oleh Bidan Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon yang sebelumnya telah disamakan persepsi tentang kuesioner sebelum dilakukannya penelitian.
8. Sebelum penelitian dilakukan, peneliti menjelaskan tentang tujuan penelitian kepada responden.
9. 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.
10. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden menggunakan *google form* dengan memberikan link *google form*: <https://forms.gle/fedwsn5p7y2bJRTBA>. Kuesioner diisi sesuai dengan format pertanyaan.
11. Peneliti memberikan kesempatan responden dalam pengisian kuesioner melalui *Whatsapp*.
12. Peneliti berterima kasih terhadap kerjasama responden dalam mengikuti penelitian.

13. Setelah mendapatkan data yang diperlukan, data tersebut dikumpulkan untuk diolah dan dianalisis.

I. Etika Penelitian

Menurut Notoatmodjo etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut. Masalah etika yang harus diperhatikan antara lain adalah sebagai berikut

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Pada penelitian ini peneliti menghormati harkat dan martabat responden dengan memberikan hak responden untuk bersedia atau tidak secara suka rela untuk menjadi responden, yaitu dengan memberikan lembar formulir persetujuan (*informed consent*).

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Setiap responden mempunyai hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu dalam memberikan informasi, maka dari itu seorang peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan identitas responden.

3. Keadilan dan inklusivitas/keterbukaan (*respect for justice an inclusiveness*)

Pada penelitian ini peneliti akan bersikap adil dan terbuka terhadap responden, dan akan menjelaskan prosedur penelitian dengan jujur dan baik.

Serta peneliti akan bersikap adil, sehingga tidak membedakan responden satu dengan yang lainnya.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Pada penelitian ini peneliti akan berusaha meminimalisasikan dan menghindari dampak buruk yang diterima responden. Peneliti akan memberikan edukasi tentang personal hygiene terutama perawatan genetalia kepada responden, sehingga responden akan memperoleh dan meningkatkan pengetahuannya tentang perawatan genetalia.

J. Pengolahan Data

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

1. Editing

Setelah penelitian selesai, langkah pertama adalah melakukan penyuntingan (*editing*) pada hasilnya. Jika ada jawaban yang kurang lengkap, apabila memungkinkan perlu dilakukan pengambilan data tambahan untuk kelengkapan jawaban tersebut. Namun, jika tidak memungkinkan, maka pertanyaan yang tidak dijawab dengan lengkap akan diabaikan atau tidak dimasukkan dalam proses pengolahan data.

2. Coding

Setelah seluruh kuisisioner telah disunting, langkah berikutnya adalah melakukan proses pengkodean, yang melibatkan konversi dari data

berbentuk kalimat atau huruf menjadi bentuk angka atau bilangan.

Pengkodingan dalam penelitian ini yaitu:

a. Kepuasan

1) Puas : Kode 1

2) Kurang Puas : Kode 2

b. Persepsi

1) Baik : Kode 1

2) Kurang : Kode 2

3. *Data Entry*

Data merujuk kepada respons atau jawaban yang diberikan oleh setiap responden, yang selanjutnya diubah kedalam bentuk kode (baik berupa angka maupun huruf) dan dimasukkan kedalam perangkat lunak komputer atau program yang sesuai.

4. *Cleaning*

Setelah semua data dari semua sumber atau responden telah dimasukkan, perlu dilakukan pemeriksaan ulang untuk mengidentifikasi potensi kesalahan kode, kelengkapan data, dan hal-hal sejenis. Setelah itu, langkah perbaikan atau koreksi akan dilakukan jika ditemukan ketidaksesuaian.

K. Analisis Data

Pada penelitian ini, dilakukan analisis data yang menggunakan pendekatan univariat. Pendekatan univariat bertujuan untuk menguraikan atau

menggambarkan karakteristik dari setiap variabel penelitian, dengan bentuk analisis yang disesuaikan dengan jenis data yang ada (Notoatmodjo, 2018). Analisis univariat digunakan untuk merincikan distribusi frekuensi data penelitian dalam bentuk tabel persentase.