

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan di Posyandu dengan kepuasan pasien. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data yang objektif, terukur, dan dapat digeneralisasi pada populasi yang lebih luas. Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung hubungan antar variabel pada satu titik waktu, tanpa melakukan intervensi. Selain itu, desain *cross-sectional* memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan sebagai faktor potensial yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien secara efisien.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Posyandu Margo Mulyo Kalimantan dan dilakukan pada bulan 21 Juli – 28 Juli 2025.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta yang hadir dan menerima pelayanan kesehatan di Posyandu Margo Mulyo, Kalimantan, selama periode pelaksanaan penelitian. Berdasarkan data kunjungan rata-rata, jumlah populasi sebanyak 60 orang responden.

2. Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan keseluruhan dari peserta Posyandu yang secara kebetulan hadir dan bersedia menjadi responden pada saat pengumpulan data dilakukan. Total sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 60 responden.

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Peneliti	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Kualitas Pelayanan Kesehatan di Posyandu	Derajat sejauh mana layanan yang diberikan kader atau tenaga kesehatan di Posyandu dapat memenuhi standar pelayanan serta membentuk kepercayaan dan kenyamanan pasien.	Alat ukur menggunakan lembar kuesioner dengan 10 pernyataan berdasarkan dimensi SERVQUAL: 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> . Skor: STS = 1, TS = 2, S = 3, SS = 4.	Baik: 31–40 Cukup: 21–30 Kurang: 10–20	Ordinal
2	Kepuasan Pasien Posyandu	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima di Posyandu, dilihat dari kesesuaian harapan dengan kenyataan berdasarkan aspek pelayanan kesehatan yang diterima.	Alat ukur menggunakan lembar kuesioner dengan 14 indikator: 1. Akses layanan 2. Mutu layanan 3. Proses layanan 4. Sistem layanan. Skor: SP = 1, P = 2, TP = 3, STP = 4.	Puas: 44–56 Cukup: 29–43 Kurang: 14–28 Puas: 14–28	Ordinal

E. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan kesehatan di

Posyandu dan kepuasan pasien. Instrumen ini digunakan untuk mengukur persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima di Posyandu.

1. Lembar Observasi

Lembar ini berisi pertanyaan mengenai data diri responden Lembar ini digunakan untuk mengumpulkan data demografis responden, meliputi: Usia, Jenis kelamin dan layanan yang biasa diambil.

2. Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan di Posyandu

Kuesioner kualitas pelayanan kesehatan di Posyandu, dimodifikasi dan diadaptasi dari penelitian Putri (2024) dengan penilaian berdasarkan lima dimensi model *SERVQUAL* yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan, masing-masing mewakili dua butir pertanyaan pada setiap dimensi. Responden diminta untuk memberikan penilaian menggunakan skala Likert 4 poin, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4). Total skor dikategorikan ke dalam tiga tingkat, yaitu kualitas pelayanan baik (skor 31–40), cukup (21–30), dan kurang (10–20).

Indikator berdasarkan *SERVQUAL*:

Tabel 3. 2 Indikator Penilaian Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Nomor Pernyataan	Jumlah Butir
1	<i>Tangibles</i>	1, 2	2
2	<i>Reliability</i>	3, 4	2
3	<i>Responsiveness</i>	5, 6	2
4	<i>Assurance</i>	7, 8	2
5	<i>Empathy</i>	9, 10	2
	Jumlah	-	10

3. Kuesioner Kepuasan Pasien Posyandu

Kuesioner kepuasan pasien Posyandu, yang mengukur sejauh mana harapan pasien terpenuhi setelah menerima layanan kesehatan. Kuesioner ini terdiri dari 14 pernyataan yang mengacu pada empat indikator utama yaitu akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan. Setiap indikator diukur dengan 3–4 butir pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* 4 poin seperti pada kuesioner sebelumnya. Skor akhir dikategorikan menjadi tiga tingkat kepuasan, yaitu puas (44–56), cukup puas (29–43), dan kurang puas (14–28).

Tabel 3. 3 Indikator Penilaian Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Indikator	Nomor Pernyataan	Jumlah Butir
1	Akses Layanan	1–3	3
2	Mutu Layanan	4–6	3
3	Proses Layanan	7–10	4
4	Sistem Layanan	11–14	4
Jumlah		-	14

4. Uji Validitas dan Realibilitas

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua instrumen utama, yaitu Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan di Posyandu dan Kuesioner Kepuasan Pasien Posyandu. Instrumen ini diadaptasi dari penelitian Putri (2024), yang didasarkan pada lima dimensi *SERVQUAL*: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan, masing-masing mewakili dua butir pertanyaan pada setiap dimensi. Sementara itu, kuesioner kedua disusun untuk mengukur tingkat kepuasan pasien setelah menerima layanan kesehatan di Posyandu, dengan mengacu pada empat

indikator utama: akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan, yang terdiri dari total 14 pernyataan. Kedua kuesioner menggunakan skala *Likert* 4 poin dan kategori skor untuk menginterpretasikan hasil penilaian.

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, kedua kuesioner telah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas dengan melibatkan 30 responden dalam uji coba awal. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada kedua kuesioner memiliki nilai korelasi item-total di atas 0,3, sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Kuesioner Kualitas Pelayanan memperoleh nilai $\alpha = 0,812$, sedangkan Kuesioner Kepuasan Pasien memperoleh nilai $\alpha = 0,874$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki reliabilitas yang sangat baik karena berada di atas ambang batas 0,7, yang menunjukkan konsistensi internal yang tinggi.

Dengan demikian, kedua kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria valid dan reliabel, serta disusun berdasarkan kerangka teoritis yang kuat dan relevan dengan konteks layanan kesehatan di Posyandu. Hal ini memastikan bahwa data yang diperoleh dari responden dapat dipercaya dan mampu memberikan gambaran yang akurat terkait persepsi terhadap kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien di Posyandu.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh peserta Posyandu Margo Mulyo yang hadir dan bersedia menjadi responden. Peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu tujuan penelitian, tata cara pengisian kuesioner, serta menjamin kerahasiaan data pribadi responden untuk memastikan keterbukaan dan kejujuran dalam pengisian. Kuesioner akan dibagikan secara langsung (*offline*) di lokasi kegiatan Posyandu. Responden diperkirakan memerlukan waktu sekitar 15 hingga 20 menit untuk menyelesaikan pengisian. Selain itu, peneliti juga akan menggunakan teknik wawancara terstruktur jika diperlukan untuk klarifikasi data.

1. Jenis Data

Penelitian ini mengumpulkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data utama yang dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap layanan Posyandu.
- b. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan catatan Posyandu Margo Mulyo, termasuk data demografi peserta, jumlah kunjungan, serta referensi dari literatur, jurnal, dan buku yang mendukung teori dalam penelitian.

2. Persiapan Pengambilan Data

Sebelum pelaksanaan pengambilan data, peneliti akan mengurus perizinan yang diperlukan. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- a. Mengajukan surat izin penelitian, surat studi pendahuluan dan *ethical clearance* (EC) yang disetujui pada tanggal 21 Juli 2025 dengan No : 525/KEP/EC/UNW/2025 di Komite Etik Universitas Ngudi Waluyo
- b. Menyampaikan surat pengantar dan izin kepada pengelola atau koordinator Posyandu Margo Mulyo.
- c. Menyiapkan instrumen kuesioner serta memastikan logistik pendukung seperti alat tulis dan dokumen *checklist* responden.

3. Prosedur Pengambilan Data

a. Penentuan Responden

Responden dalam penelitian ini adalah peserta Posyandu Margo Mulyo yang hadir saat kegiatan berlangsung dan bersedia mengisi kuesioner. Dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan hadir dan bersedia menjadi responden pada saat pengumpulan data.

b. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan dibagikan secara langsung oleh peneliti kepada peserta Posyandu yang hadir. Sebelum pengisian dimulai, peneliti akan memberikan penjelasan singkat mengenai tujuan

penelitian, cara pengisian kuesioner, dan hak serta kerahasiaan responden dalam berpartisipasi.

c. Pengisian Kuesioner

Responden diminta untuk mengisi kuesioner secara mandiri di tempat. Dalam hal terdapat peserta yang mengalami kesulitan membaca atau memahami isi kuesioner, peneliti akan mendampingi dan memberikan penjelasan secara netral agar data tetap objektif.

d. Pengumpulan dan Pemeriksaan Data

Setelah kuesioner selesai diisi, peneliti akan mengumpulkannya secara langsung dan melakukan pengecekan awal terhadap kelengkapan data. Kuesioner yang tidak lengkap atau tidak valid akan dicatat dan, jika memungkinkan, dikonfirmasi ulang pada saat yang sama. Seluruh data kemudian akan diolah dan dianalisis lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian.

G. Pengolahan Data

Proses pengolahan data dilakukan untuk menyiapkan data hasil pengisian kuesioner agar dapat dianalisis secara sistematis dan menghasilkan temuan yang valid. Pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Memeriksa (*Checking*)

Pada tahap ini, peneliti akan memeriksa kelengkapan dan konsistensi data dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Peneliti memastikan bahwa seluruh pernyataan telah diisi dengan lengkap dan

sesuai. Jika ditemukan kuesioner yang tidak lengkap, seperti adanya jawaban kosong atau tidak jelas, maka akan dilakukan klarifikasi langsung selama proses pengumpulan data. Tahapan ini penting agar data yang digunakan dalam analisis bebas dari kesalahan dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Memberi Skor (*Scoring*)

Setiap jawaban dalam kuesioner akan diberi skor berdasarkan skala *Likert* 1–4, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Tidak Setuju (TS) = 2, Setuju (S) = 3, dan Sangat Setuju (SS) = 4. Penyesuaian skor dilakukan sesuai dengan jenis pernyataan dan 1= Sangat Tidak Puas (STP), 2= Tidak Puas (TP), 3= Puas (P), 4= Sangat Puas (SP).

3. Pengkodean (*Coding*)

a. Responden: R1,R2,R3....R60

b. Karakteristik Responden

1) Usia: 1 = 55-60th, 2 = 61-66th, 3 = 66[>]th

2) Jenis Kelamin: 1 = Laki-laki, 2 = Perempuan

3) Jenis Pemeriksaan: 1 = Ya, 2 = Tidak

c. Kualitas Pelayanan: 1 = BAIK, 2 = CUKUP dan 3 = KURANG

d. Kepuasan Pelayanan: 1 = PUAS, 2 = CUKUP PUAS dan 3 = KURANG PUAS

4. Tabulasi Data (*Tabulating*)

Setelah dilakukan pemberian skor, data disusun dalam bentuk tabel agar memudahkan dalam proses analisis. Tabulasi akan

mengelompokkan hasil berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan dimensi kepuasan, serta kategorisasi hasil menjadi "baik", "cukup", dan "kurang" untuk kualitas pelayanan, serta "puas", "cukup puas", dan "kurang puas" untuk kepuasan pasien.

5. Memproses Data (*Processing*)

Data yang sudah ditabulasi akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik, seperti SPSS. Proses ini meliputi konversi skor menjadi data numerik yang bisa diuji untuk melihat adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Teknik analisis statistik digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di Posyandu berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

6. *Cleaning*

Tahap *cleaning* bertujuan untuk memeriksa kembali apakah terdapat kesalahan dalam penginputan data, misalnya duplikasi, data kosong, atau nilai ekstrem yang tidak wajar (*outlier*). Peneliti akan mengecek dan membersihkan data dari kesalahan tersebut agar hasil analisis yang diperoleh lebih akurat dan valid.

H. Analisa Data

1. Analisa Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel secara deskriptif, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Posyandu. Statistik deskriptif seperti frekuensi,

persentase dan *mean* akan digunakan untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan yang dirasakan dan tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh responden. Misalnya, persentase pasien yang menyatakan "puas" terhadap sistem layanan Posyandu akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

2. Analisa Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen). Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square*, karena data berskala ordinal dan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara dua variabel kategori.

Jika hasil uji menunjukkan nilai *p-value* < **0,05** maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil ini akan menunjukkan dimensi pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Posyandu Margo Mulyo.

I. Etika Penelitian

1. *Informed Choice* (Informasi Lengkap) & *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Dalam proses pengumpulan data di Puskesmas Margo Mulyo, peneliti secara langsung menerapkan prinsip-prinsip etika penelitian demi menjamin hak dan kenyamanan partisipan. Sebelum pengisian kuesioner, peneliti memberikan penjelasan menyeluruh kepada setiap responden

mengenai tujuan penelitian, prosedur yang akan dijalani, potensi manfaat dan risiko, serta hak mereka sebagai peserta. Penjelasan ini disampaikan secara lisan dan tertulis melalui lembar informasi (*informed choice*) dan lembar persetujuan (*informed consent*) yang wajib dibaca dan ditandatangani oleh peserta sebelum berpartisipasi. Peneliti juga memberikan ruang bagi peserta untuk bertanya dan meminta klarifikasi, guna memastikan bahwa keputusan mereka untuk ikut serta benar-benar didasarkan pada pemahaman yang utuh dan tanpa paksaan.

2. Anonimitas (*Anonymity*) dan *Confidentiality* (Menghormati Kerahasiaan Subjek Penelitian)

Peneliti menjaga *anonimitas* dengan tidak mencantumkan nama atau identitas pribadi responden pada lembar kuesioner. Setiap kuesioner hanya diberi kode, sehingga tidak ada informasi yang dapat secara langsung mengaitkan data dengan individu tertentu. Prinsip kerahasiaan (*confidentiality*) juga dijaga secara ketat; data yang dikumpulkan disimpan dalam tempat aman dan hanya diakses oleh peneliti, serta digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini sesuai dengan kesepakatan awal dengan peserta.

3. Verifikasi (*Veracity*) dan *Justice and Inclusivity* (Keadilan dan Inklusivitas)

Peneliti juga menjunjung tinggi prinsip verifikasi (*veracity*) dengan memastikan bahwa seluruh data yang dikumpulkan adalah hasil asli dari responden tanpa manipulasi. Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung dan diawasi oleh peneliti untuk memastikan validitas

jawaban. Di samping itu, peneliti menerapkan asas keadilan dan inklusivitas (*justice and inclusivity*) dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, dan status sosial secara proporsional. Seluruh peserta diperlakukan secara setara tanpa diskriminasi, agar hasil penelitian merefleksikan representasi yang objektif dan menyeluruh terhadap kondisi masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Margo Mulyo.