

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang terdiri dari banyak bentuk baik survey, eksperimen, korelasi, dan regresi (Sugiono, 2018). Peneliti menggunakan rancangan penelitian survei. Dalam penelitian survei peneliti akan menyusun pertanyaan yang selanjutnya akan diberikan kepada responden secara tertulis menggunakan kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*, dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengumpulan data sekaligus dalam satu waktu.

### **B. Subjek dan Obyek Penelitian**

Peneliti akan melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan bidan di puskesmas rawat inap di Kabupaten Bantul. Subjek penelitian adalah ibu hamil, ibu bersalin, dan ibu nifas yang melakukan pemeriksaan di puskesmas tersebut. Penelitian ini akan dilakukan di puskesmas rawat inap yang berada di Kabupaten Bantul. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dari tanggal 16 November 2018–30 Desember 2018.

### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah keseluruhan elemen yang terdiri atas subjek dan obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien *antenatal*, *intranatal*, dan *postnatal care* yang berada di puskesmas rawat inap di Kabupaten Bantul.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* dikatakan sederhana (simple) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Setelah dilakukan penilian dengan teknik *simple random sampling* dengan menggunakan bantuan ms.excel, peneliti telah menetapkan 6 Puskesmas yang akan dijadikan sampel penelitian yaitu Puskesmas Imogiri I, Puskesmas Kasihan I, Puskesmas Sewon I, Puskesmas Jetis I, Puskesmas Dlingo I dan Puskesmas Piyungan. Selanjutnya peneliti akan melakukan pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*, waktu pengambilan sampel akan ditentukan oleh peneliti yaitu selama satu bulan. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan kriteria inklusi dan eksklusi yang dijadikan pedoman dalam pengambilan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 orang. Peneliti memberikan 90 kuesioner di 6 puskesmas yang berbeda dan setelah penelitian selesai dalam waktu 1,5 bulan didapatkan kuesioner yang memenuhi syarat sebanyak 75 kuesioner.

Adapun kriteria dalam pengambilan sampel penelitian adalah:

### a. Kriteria Inklusi

Ibu yang mendapatkan pelayanan kebidanan mulai dari kehamilan, persalinan, dan masa nifas di puskesmas secara terus-menerus.

### b. Kriteria Eksklusi

1) Ibu hamil yang mengalami komplikasi pada masa kehamilan.

- 2) Ibu bersalin yang dilakukan rujukan ke RS saat proses persalinan.
- 3) Ibu nifas yang mengalami komplikasi selama masa nifas.

#### D. Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur dan diobservasi yang dapat bervariasi antara orang dan organisasi yang diteliti (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat:

1. Variabel Bebas: Kualitas pelayanan kebidanan
2. Variabel Terikat: Tingkat kepuasan pelayanan

#### E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Kualitas pelayanan kebidanan	<p>Kualitas pelayanan kebidanan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i>: Kemampuan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal.</li> <li>2. <i>Realibility</i>: Kemampuan untuk membarikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara</li> </ol>	Mengisi Kuesioner	Kuesioner	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. &lt; 80 = Bermutu</li> <li>2. 61-79 = Memuaskan</li> <li>3. &gt; 60 = Tidak Bermutu</li> </ol>	Ordinal <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat tidak puas</li> <li>2. Tidak puas</li> <li>3. Puas</li> <li>4. Sangat puas</li> </ol>

- 
- akurat dan  
terpercaya
- .
3. *Assurance*  
:  
Mencang  
kup  
pengetahu  
an,  
kesopana  
n dan sifat  
dapat  
dipercaya  
yang  
dimiliki  
petugas  
kesehatan,  
bebas dari  
bahaya,  
resiko  
atau  
keragu-  
raguan.
4. *Emphaty*:  
Meliputi  
kemudaha  
n dalam  
melakuka  
n  
hubungan  
komunika  
si yang  
baik,  
perhatian  
pribadi  
dan  
memaham  
i  
kebutuhan  
para  
pasien.
5. *Responsiv  
eness*:  
Suatu  
kemampu  
an untuk  
membant  
u dan
-

---

	memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi jelas.				
Tingkat kepuasan pelayanan	Tingkat kepuasan pelayanan yang meliputi pelayanan: 1. <i>Antenatal care:</i> pemeriksaan yang dilakukan kepada ibu hamil yang meliputi memantau kemajuan kehamilan, memastikan kesejahteraan ibu dan tumbuh kembang janin, menemukan secara dini adanya masalah/gangguan dan kemungkinan komplikasi yang	Mengisi Kuesioner	Kuesioner	1. < 80 = Puas 2. 61-79 = Cukup Puas 3. >60 = Tidak Puas	Nominal 1. Ya 2. Tidak

---

- 
- terjadi.
2. *Intranatal care:*  
Pemeriksaan yang dilakukan oleh bidan selama masa persalinan yang meliputi memantau kemajuan persalinan, mengatur aktivitas dan posisi ibu sesuai kenyamanan, dan membantu proses persalinan.
  3. *Neonatal care:*  
Pemeriksaan yang dilakukan oleh bidan meliputi memantau pernapasan dan warna kulit bayi, menjaga agar bayi tetap kering dan hangat, memberikan injeksi vitamin K dan HBO.
-

- 
4. *Postnatal care:*  
Pemeriksaan yang meliputi mendeteksi adanya perdarahan, menjaga kesehatan ibu dan bayi, melaksanakan skrining secara komprehensif.
- 

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pernyataan yang telah disusun untuk memperoleh data sesuai yang diinginkan peneliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018). Jumlah kuesioner yang digunakan peneliti berjumlah dua yaitu kuesioner mengenai kepuasan pelayanan dan kuesioner mengenai kualitas pelayanan kebidanan. Kuesioner yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang jawaban sudah disediakan sehingga responden hanya memilih sesuai dengan pendapatnya.

1. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Peneliti mengadopsi kuesioner kualitas pelayanan yang ditulis oleh Nursalam (2017). Kuesioner tersebut terdiri dari 25 pertanyaan yang sudah di uji validitas dan reliabilitas dan disusun berdasarkan lima karakteristik (RATER) yaitu

:*Realibility* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (kenyataan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (tanggung jawab). Dalam kuesioner tersebut terdapat empat penilaian yang harus dinilai oleh responden. Penilaian 1 (sangat tidak puas), penilaian 2 (tidak puas), penilaian 3 (puas), dan penilaian 4 (sangat puas).

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Kebidanan

Variabel	Indikator	No Soal		Jumlah Soal
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Kualitas Pelayanan Kebidanan	1. <i>Tangible</i>	2,3,5	1,4	5
	2. <i>Reability</i>	6,8	7,9,10	5
	3. <i>Assurance</i>	12,13,14	11,15	5
	4. <i>Empathy</i>	16,19,20	17,18	5
	5. <i>Responsiveness</i>	22,13,24	21,25	5

2. Sedangkan untuk mengukur kepuasan pelayanan peneliti menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pelayanan yang sudah di uji validitas dan reliabilitas. Dalam kuesioner tersebut pasien diminta untuk mengisi pernyataan yang ada dengan jawaban “YA” dan “TIDAK”. Jika jawaban “YA” akan diberikan skor 1 dan “TIDAK” akan diberikan skor 0.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Kebidanan

Variabel	Indikator	No Soal		Jumlah Soal
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Tingkat kepuasan pelayanan	1. <i>Antenatal</i>	1,2,4	3,5	5
	2. <i>Intranatal</i>	6,8,10,11	7,9	6
	3. <i>Neonatal</i>	12,14,16,17	11,13	6
	4. <i>Postnatal</i>	19,20,22	18,21,23	6

## G. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data juga valid. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel (Sugiyono, 2018).

## 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Uji validitas akan dilakukan di Puskesmas Pleret. Uji validitas yang digunakan untuk menguji kuesioner pada penelitian ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Uji validitas dilakukan pada tanggal 29 Oktober 2018-10 November 2018 di Puskesmas Pleret pada 20 responden yang memiliki kriteria sama dengan sampel yang sudah ditentukan. Hasil uji validitas instrument dari 2 kuesioner yaitu kuesioner kualitas pelayanan kebidanan dengan 25 soal dan kuesioner tingkat kepuasan pelayanan dengan 23 soal. Dari uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua kuesioner dianggap valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas pada variabel kepuasan pelayanan dan kualitas pelayanan kebidanan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, karena mempunyai skor nilai jawaban menggunakan skala *Liker*.

Berdasarkan koefisien nilai *Alpha Cronbach* yang diperoleh dari rumus diatas menunjukkan reliabilitas tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil yang diperoleh dari nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.762 untuk kuesioner kualitas pelayanan kebidanan. Hasil 0,757 untuk kuesioner tingkat kepuasan pelayanan. Nilai tersebut lebih besar dari nilai konstanta 0,6 maka kuesioner dinyatakan reliable.

## H. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik (Sugiyono, 2018).

### 1. Analisis Data

#### a. Analisis Univariat

Untuk menggambarkan karakteristik responden, variabel kualitas pelayanan kebidanan dan kepuasan pelayanan.

#### b. Analisis Bivariat

Dilakukan analisis tabulasi silang antara variabel bebas dan variabel terikat untuk mencari hubungan antar variabel. Proses ini menggunakan uji *Chi-Square*.

#### c. Analisis Multivariat

Dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau secara bersamaan terhadap variabel terikat menggunakan uji statistik regresi linier untuk mengetahui aspek kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan.

### 2. Metode Pengolahan

Setelah hasil dari jawaban kuesioner dikumpulkan peneliti akan memeriksa kelengkapan serta dilakukan pengolahan data secara manual dengan langkah-langkah:

#### a. *Editing*

Tahapan ini dilakukan peneliti untuk mempermudah pengolahan data. Peneliti akan melakukan pemeriksaan apakah pertanyaan yang diajukan

peneliti sudah dijawab dengan lengkap, apakah sudah sesuai dengan jawaban serta konsistensi jawabanya.

b. *Coding*

Peneliti akan memberikan kode-kode tertentu terhadap item pada masing- masing variable agar memudahkan dalam pengumpulan data. Variabel kualitas pelayanan kebidanan akan diberikan kode (1) bermutu, (2) memuaskan, (3) tidak bermutu dan untuk variable kepuasan pelayanan akan diberikan kode (1) puas, (2) cukup puas, (3) tidak puas .

c. *Tabulating*

Dalam tahap ini peneliti akan menyusun dan menghitung data sesuai dengan kode untuk kemudian disajikan dengan cara memasukkan angka-angka/ data ke dalam suatu tabel. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data menggunakan uji *chi-square* untuk analisis bivariat dan uji regresi linier untuk mengetahui aspek kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan untuk analisis multivariate.

## **I. Tahapan Penelitian**

### **1. Tahap Persiapan**

Tahap persiapan penelitian dilakukan pada bulan Desember 2017. Pada tahap ini hal-hal yang dilakukan adalah :

- a. Menentukan topik yang diteliti dan selanjutnya mengkonsultasikan topik tersebut kepada pembimbing.
- b. Menentukan judul penelitian dan mengkonsultasikan judul tersebut kepada pembimbing.
- c. Mencari studi pustaka untuk menentukan acuan penelitian.
- d. Penyusunan Proposal tesis.

- e. Mempresentasikan hasil proposal tesis.
  - f. Melakukan revisi proposal tesis.
2. Tahap Pelaksanaan
- a. Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengurus surat perizinan penelitian yang ditujukan kepada Bappeda Kabupaten Bantul, dinas kesehatan Kabupaten Bantul, dan puskesmas yang menjadi tempat penelitian.
  - b. Selanjutnya setelah peneliti menerima surat balasan dari ketiga instansi tersebut.
  - c. Peneliti membagikan kuesioner kepada pasien yang melakukan pemeriksaan (*antenatal, intranatal, neonatal dan postnatal care*) di puskesmas rawat inap di Kabupaten Bantul.
  - d. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada responden selanjutnya peneliti memberikan *informed consent* yang menjadi acuan bahwa responden tersebut bersedia menjadi objek penelitian.
  - e. Selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data terhadap kusioner yang telah diisi oleh responden.
3. Tahap Pelaporan Hasil
- a. Penyusunan laporan hasil penelitian.
  - b. Konsultasi penulisan hasil penelitian.
  - c. Seminar hasil penelitian.
  - d. Perbaikan hasil penelitian.
  - e. Penjilidan hasil penelitian.
  - f. Publikasi hasil penelitian.

## **J. Etika Penelitian**

### *1. Informed Consent*

Pada tahap ini peneliti menjelaskan maksud dan tujuan dan manfaat dari penelitian ini selanjutnya peneliti memberikan kesempatan kepada responden untuk menentukan apakah responden bersedia untuk dilakukan pengambilan data. Jika responden bersedia peneliti kemudian meminta tanda tangan persetujuan di lembar persetujuan.

### *2. Anonim*

Peneliti memberikan kode berupa angka pada setiap lembar kuesioner untuk menjaga privasi responden.

### *3. Kerahasiaan*

Peneliti menjamin kerahasiaan informasi responden dengan cara responden hanya mengisi inisial nama pada kolom nama pada lembar kuesioner dan setelah selesai melakukan penelitian dan melakukan pengolahan data, peneliti akan memusnahkan kuesioner yang telah di isi oleh responden.