

BAB III

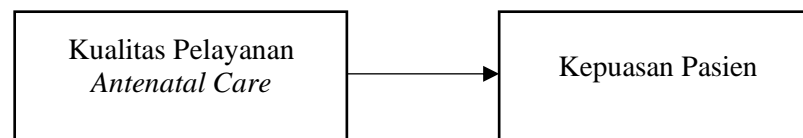
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Analitik korelasional adalah suatu penelitian yang tujuannya untuk mengetahui hubungan dari variabel yang telah ditentukan. Hubungan tersebut ditelaah pada suatu situasi atau sekelompok subjek yang kemudian dianalisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Notoatmodjo, 2010). Variabel-variabel yang termasuk faktor resiko (*independent variable*) dan variabel-variabel yang termasuk efek (*dependent variable*) pada penelitian ini dilakukan pendekatan, diobservasi dan pengumpulan data sekaligus pada waktu yang sama atau *point time approach* (Notoatmodjo, 2010).

B. Variabel Penelitian

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual



Untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati/diteliti, perlu sekali variabel-variabel tersebut diberi batasan atau definisi operasional. Variabel *dependent* atau variable terikat dalam

penelitian ini adalah kepuasan pasien dan variable *independent* atau variabel bebas adalah kualitas pelayanan *antenatal care* . Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrument atau alat ukur (Notoatmodjo, 2012). Berikut ini adalah rincian dari variabel yang akan diteliti:

Table 3.1. Definisi Operasional

No	Variabel	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Variabel Independen							
1.	Kualitas Pelayanan Antenatal Care	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan puskesmas untuk melakukan layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.	a) Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan mudah. b) Informasi yang diberikan petugas akurat dan memuaskan c) waktu pelayanan pemeriksaan diinformasikan	Kuesioner	Ordinal	1.Kurang (Skor = 25-55) 2.Cukup (Skor = 56-84) 3.Baik (Skor = 85-104)
		<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari petugas Kesehatan.	a) Petugas berpenampilan bersih dan rapi b) Ruang tunggu dan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih c) Perlengkapan dan peralatan modern dan memadai d) Ruang tunggu nyaman e) Kamar mandi bersih dan tersedia air yang cukup			
		<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	Kesediaan untuk membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat.	a) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang masalah yang dihadapi pasien dan tentang tindakan yang direncanakan			

			<ul style="list-style-type: none"> b) Petugas peduli terhadap keluhan/masalah yang dihadapi pasien c) Kecepatan akses apotek untuk pelayanan obat setiap penebusan resep d) Hasil laboratorium yang cepat 			
		(Assurance) Jaminan	<p>Pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Jaminan kerahasiaan pasien b) Petugas dalam memberikan pelayanan menumbuhkan semangat kepercayaan pasien c) Kesungguhan dan ketelitian petugas dalam pelayanan d) Pasien merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan 		
		(Empathy) Empati	<p>Kemampuan petugas kesehatan dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Petugas memberikan perhatian penuh pada setiap keluhan pasien b) Petugas memberikan waktu yang sesuai dalam berkonsultasi serta memeriksa pasien c) Petugas memberikan kemudahan berkonsultasi melalui media elektronik (telepon/whatsapp) 		

Variabel Dependen							
2.	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Kualitas produk dan jasa bila hasil evaluasinya berkualitas maka pasien akan merasa puas.	a) Persepsi pasien terhadap kualitas produk dan jasa b) Kualitas produk atau jasa c) Komunikasi perusahaan dalam hal ini adalah Puskesmas dalam mempromosikan	Kuesioner	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Puas (Skor = 12-23) 2. Puas (Skor = 24-36) 3. Sangat Puas (Skor = 37-48)
		Sistem Keluhan Saran	Kepuasan pasien ketika diberikan pelayanan yang baik.	a) Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien			
		Faktor Emosional	Perasaan bangga dan kagum pasien terhadap Puskesmas.	a) Pasien merasa puas dan kagum terhadap Puskesmas b) Pandangan pasien terhadap Puskesmas.			
		Harga	Kualitas Puskesmas dalam memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pasien.	a) Harapan pasien dalam harga perawatan yang sebanding dengan kualitas yang diberikan. b) Tidak adanya keperluan dalam mengeluarkan biaya rambahan untuk mendapatkan jasa pelayanan.			

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien *multigravida* yang berada di wilayah kerja Puskesmas Cimalaka yaitu sebanyak 214 orang.

Sampel merupakan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi dari penelitian (Notoatmodjo, 2012). Untuk rumus yang digunakan adalah rumus analitik korelatif nominal-nominal

$$n = \left[\frac{Z\alpha + Z\beta}{0,5 \ln \left(\frac{1+r}{1-r} \right)} \right]^2 + 3$$

$$n = \left[\frac{1,64 + 1,28}{0,5 \ln \left(\frac{1+0,4}{1-0,4} \right)} \right]^2 + 3$$

$$n = \left[\frac{2,92}{0,5 \ln \left(\frac{1,4}{0,6} \right)} \right]^2 + 3$$

$$n = \left[\frac{2,92}{0,5 \ln 2,3} \right]^2 + 3$$

$$n = \left[\frac{2,92}{0,5(0,83)} \right]^2 + 3$$

$$n = \left[\frac{2,92}{0,166} \right]^2 + 3$$

$$n = \left[\frac{2,92}{0,166} \right]^2 + 3$$

$$n = [17,6]^2 + 3$$

$$n = 133,76 + 3$$

$$n = 136,7$$

Dari rumus tersebut didapatkan jumlah sampel sebanyak 136,7 orang dibulatkan menjadi 137 orang yang pengambilan sampelnya menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan dalam penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi (Sugiyono, 2016). Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dari sampel yang diambil yaitu :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012). Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi :

- a Terdaftar sebagai penerima layanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Cimalaka.
- b Ibu hamil dalam keadaan sadar, dan tidak mengalami gangguan psikiatri yang patologis.
- c Ibu hamil *multigravida* atau kehamilan kedua atau lebih.
- d Bersedia menjadi responden penelitian dengan mengisi kuisioner.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian, seperti halnya adanya hambatan etis, menolak menjadi responden atau suatu keadaan yang tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian (Notoatmodjo, 2012). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- a Tidak bersedia mengisi kuisisioner dan diwawancarai.
- b Pasien yang baru pertama kali hamil.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh sendiri oleh peneliti dari hasil pengukuran, pengamatan, survei dan lain-lain (Setiadi, 2013). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari observasi langsung melalui kuesioner pada saat penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen yang ada pada suatu lembaga atau orang lain (Setiadi, 2013). Pada penelitian ini data sekunder berupa catatan, cakupan pelayanan kesehatan, keadaan geografis dan struktur organisasi di wilayah kerja Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang.

3. Instrumen Penelitian

Kuisisioner digunakan sebagai alat pengumpul data untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Lembar kuisisioner yang terdiri dari 29 pertanyaan diberikan pada responden untuk diisi. Dalam mengisi kuisisioner yang dilakukan oleh responden dapat dipandu peneliti. Setelah semua pernyataan kuisisioner diisi responden lalu di cek kembali oleh peneliti mengenai kelengkapan pengisian.

E. Validitas dan Reliabilitas

Penelitian dikatakan valid bila hasil yang diperoleh berlaku pada populasi yang menjadi target dalam penelitian. Validasi dibagi menjadi dua yaitu validasi internal dan validasi eksternal. Validasi internal instrumen berupa test yang harus memenuhi validitas konstruksi dan validitas isi. Validitas konstruksi dengan menggunakan pendapat para ahli. Sedangkan validitas isi dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi yang ada (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan di Puskesmas yang wilayah kerjanya memiliki karakteristik yang sama dengan Puskesmas Cimalaka, yakni Puskesmas Kotakaler dengan menggunakan kuisisioner tertutup kepada 30 orang responden. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator dalam penelitian ini semuanya menggunakan alat bantu program komputer SPSS Statistics 22.0.

Untuk memperoleh gambaran terpenuhi tidaknya atau valid tidaknya kuisisioner yang telah dibuat yang dianalisis berdasarkan beberapa langkah diantaranya:

1. Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian validitas instrument (Notoatmodjo, 2010) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, sehingga valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas menggunakan teknik uji korelasi dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Pearson, Arikunto 2010), sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] - [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

X = Skor pada tiap jawaban

Y = nilai hasil distribusi skor tiap pertanyaan

N = jumlah responden

Keputusan Uji:

Bila r hitung $>$ r tabel: variabel valid

Bila r hitung $<$ r tabel: variabel tidak valid

Berikut ini hasil uji validitas dalam bentuk tabel:

Tabel 3.2 Uji Validitas peubah Kualitas Pelayanan *Antenatal Care*

No Item	rx _y	r tabel	keterangan
1	0,611**	0,361	valid
2	0,367*	0,361	valid
3	0,611**	0,361	valid
4	0,821**	0,361	valid
5	0,820**	0,361	valid
6	0,821**	0,361	valid
7	0,431**	0,361	valid
8	0,821**	0,361	valid
9	0,820**	0,361	valid
10	0,431**	0,361	valid
11	0,431**	0,361	valid
12	0,821**	0,361	valid
13	0,820**	0,361	valid
14	0,431**	0,361	valid
15	0,431**	0,361	valid
16	0,367*	0,361	valid
17	0,228	0,361	tidak valid
18	0,431**	0,361	valid
19	0,431**	0,361	valid
20	0,821**	0,361	valid
21	0,820**	0,361	valid
22	0,611**	0,361	valid
23	0,367*	0,361	valid
24	0,611**	0,361	valid
25	0,821**	0,361	valid
26	0,367*	0,361	valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Uji validitas ini dilakukan di UPTD Puskesmas Kotakaler dengan menggunakan kuisioner tertutup kepada 30 orang responden. Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuisioner yang terdiri dari 26 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diisi oleh 30 responden, dimana pertanyaan 1-5 mengenai dimensi *Reliability* , pertanyaan 6-10 mengenai dimensi *Responsiveness* , pertanyaan 11-15 mengenai dimensi *Assurance* , pertanyaan 15-20 mengenai dimensi *Empathy*, dan

pertanyaan 21-26 mengenai dimensi *Tangible*. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa, seluruh nilai r hitung untuk item pertanyaan kuesioner pada variabel penelitian yang digunakan menghasilkan nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel, berarti pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid. Namun ada 1 pertanyaan yang dinyatakan tidak valid karena hasilnya kurang dari jumlah r tabel yaitu 0,228.

Tabel 3.3. Uji Validitas peubah Kepuasan Pasien

No Item	rx _y	r tabel	keterangan
1	0,787**	0,361	valid
2	0,808*	0,361	valid
3	0,787**	0,361	valid
4	0,537**	0,361	valid
5	0,787**	0,361	valid
6	0,808**	0,361	valid
7	0,549**	0,361	valid
8	0,538**	0,361	valid
9	0,787**	0,361	valid
10	0,808**	0,361	valid
11	0,549**	0,361	valid
12	0,538**	0,361	valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Uji validitas ini dilakukan di UPTD Puskesmas Kotakaler dengan menggunakan kuisisioner tertutup kepada 30 orang responden. Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang terdiri dari 12 pertanyaan mengenai kepuasan pasien yang diisi oleh 30 responden, dimana pertanyaan nomor 1-3 mengenai dimensi kualitas pelayanan, pertanyaan 4-7 mengenai system keluhan dan saran, pertanyaan 8-9 mengenai faktor emosional, pertanyaan 10-12 mengenai dimensi harga. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa, seluruh nilai r hitung untuk item pertanyaan kuesioner pada variabel penelitian yang

digunakan menghasilkan nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel, berarti pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2012).

Untuk mengukur reliabilitas instrumen maka digunakan rumus *alpha* menurut Arikunto 2010, yaitu sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

α = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya item pertanyaan

S_i^2 = Jumlah varians skor item

S_t^2 = Varians skor total

Dalam uji reliabilitas ini, untuk mengetahui reliabilitas suatu instrument penelitian dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hasil. Uji reliabilitas sebagai r hasil adalah nilai *Alpha* yang terletak di akhir output dengan ketentuan: $R \text{ Alpha} > t \text{ table}$, maka dapat dikatakan pertanyaan dalam kuesioner tersebut reliabel. Adapun tempat dan

pelaksanaan dari uji reliabilitas disamakan dengan uji validitas. Berikut ini hasil uji reliabilitas dalam bentuk tabel:

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas peubah Kualitas Pelayanan Antenatal Care

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	26

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas peubah Kepuasan Pasien

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	12

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Uji realibilitas ini dilakukan di UPTD Puskesmas Kotakaler dengan menggunakan kuisisioner tertutup kepada 30 orang responden. Data pengujian reliabilitas dalam tabel diatas menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien Cronbach's Alpha (α) yang lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel.

F. Teknik Analisis Data

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari ada atau tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu dengan menggunakan bantuan komputer. Dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan analisis bivariat untuk melihat dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi.

1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan terhadap masing-masing variabel dan hasil penelitian dan dianalisis untuk mengetahui distribusi dan persentase dari tiap variabel. Kemudian hasil yang didapatkan dimasukkan dalam tabel frekuensi. (Notoatmodjo, 2010).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010). Untuk menganalisis data hasil kuesioner dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik dengan menggunakan metode uji statistik yang digunakan adalah uji *Rank Spearman*. Melalui uji *Rank Spearman* ini dapat diketahui angka korelasi (+) yang memiliki hubungan kedua peubah searah dan negatif (-) yang memiliki hubungan kedua peubah yang tidak searah.

Menurut Jonathan dan Ely (2010) korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel berskala ordinal, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung.

Berikut rumus analisis korelasi tersebut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan: ρ = Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

b_i = Ranking Data Variabel $x_i - y_i$

n = Jumlah Responden (Sugiyono, 2013)

Pada uji korelasi Rank Spearman, ketentuan hipotesis diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (0,05). Apabila nilai yang didapatkan lebih besar dari alpha (0,05), maka hubungan antara dua variabel tersebut tidak signifikan, dilanjutkan dengan melihat nilai *correlation coefficient* yang dapat menjelaskan mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel.

G. Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan yang dilakukan adalah:

- a. Peneliti mengurus surat izin penelitian dari pihak Universitas ‘Aisyiyah Bandung kemudian diserahkan ke pihak Puskesmas Cimalaka.
- b. Peneliti mendapat surat persetujuan dari pihak Puskesmas Cimalaka.
- c. Menyediakan lembar *informed consent*.
- d. Menyediakan kuesioner dan lembar observasi (ceklist)
- e. Menyediakan *ballpoint*
- f. Menyediakan map untuk menyimpan lembar observasi
- g. Melakukan *informed consent* kepada responden.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yang dilakukan adalah:

- a. Peneliti melakukan uji etik ke Universitas Aisyiyah Bandung
- b. Peneliti membagikan kuesioner pengetahuan dan sikap kepada responden .

- c. Menjelaskan kepada responden cara mengisi kuesioner, dan memberikan kesempatan kepada responden untuk bertanya kepada peneliti apabila ada hal yang kurang dimengerti.
- d. Kuesioner diisi didepan peneliti atau bidan yang di minta menjadi asisten peneliti
- e. Kuesioner yang sudah diisi dikumpulkan kembali setelah diperiksa kelengkapan pengisiannya.
- f. Kuesioner yang sudah diisi dimasukkan ke dalam map untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data.
- g. Melakukan pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS.
- h. Melakukan analisa data terkait yang ditemukan.
- i. Menyajikan data yang telah diperoleh secara deskriptif.
- j. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan *ANC* dengan kepuasan pasien.
- k. Membuat kesimpulan

3. Tahap akhir

Tahap akhir dari penelitian ini adalah :

- a. Menyusun laporan penelitian.
- b. Melakukan perbaikan sesuai dengan saran dari pembimbing.
- c. Menyajikan hasil laporan dan dilakukan seminar.

H. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama bulan Oktober dan November 2022 dan bertempat di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang.

I. Etika Penelitian

Menurut (Notoatmodjo 2012), 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, dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip etika penelitian, yakni:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*).
2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*).
3. Keadilan dan inklusivitas/keterbukaan (*respect for justice and inclusiveness*).
4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Sebelum melakukan penelitian, peneliti telah mengajukan permohonan izin ke Puskesmas Cimalaka dan penelitian yang hendak dilaksanakan sebelumnya harus mendapatkan *Ethical Clearance* dari Komite Etik di Universitas 'Aisyiyah Bandung dengan tahapan sebagai berikut :

1. Peneliti mendaftarkan usulan penelitian yang setelah ACC revisi sidang proposal pada BAA.

2. Mengajukan rekomendasi etik kepada fakultas untuk disertakan dengan protokol etik pada komisi etik UNISA.
3. Mengajukan pembuatan surat izin penelitian kepada kesekretariatan fikes UNISA.
4. Mengajukan izin penelitian kepada Kepala Puskesmas Cimalaka.
5. Melakukan penelitian setelah mendapat izin penelitian.

