

BAB IV

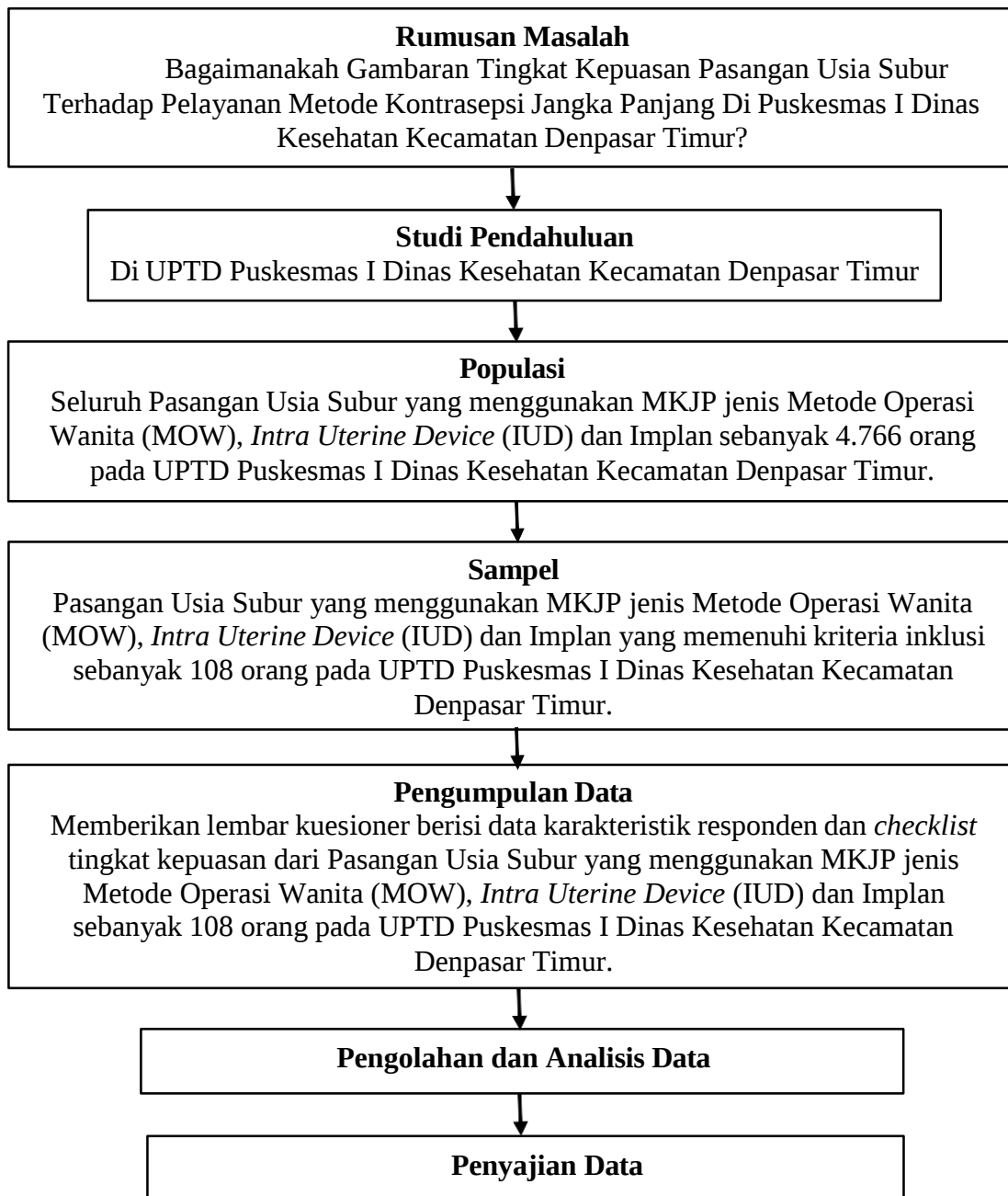
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yang dimana mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena suatu objek secara langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian dengan melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat tertentu. Pendekatan ini memerlukan kehadiran langsung peneliti, yang melakukan observasi dan analisis sendiri terhadap objek penelitian. Dengan kata lain, peneliti harus terlibat secara langsung dengan objek atau fenomena yang sedang diteliti untuk dapat menyusun laporan deskriptif mengenai peristiwa tersebut.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasangan usia subur terhadap pelayanan metode kontrasepsi jangka panjang di wilayah UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

B. Alur Penelitian



Gambar 3. Alur Penelitian

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur yang beralamat di jalan Pucuk Nomor 1, Sumerta, Kota Denpasar, Bali. Waktu penelitian dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurung waktu 2 (dua) bulan sejak 7 Maret - 26 April 2024.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasangan Usia Subur yang menggunakan MKJP jenis Metode Operasi Wanita (MOW), *Intra Uterine Device* (IUD) dan Implan sebanyak 4.766 orang yang datang ke UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

2. Sampel

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu memilih secara sengaja dan /atau acak subjek yang diteliti dengan menetapkan kriteria yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria yang ditetapkan yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi yakni karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang diteliti berdasarkan tujuan penelitian sedangkan kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek dari kelompok penelitian yang tidak memenuhi kriteria inklusi.

a. Kriteria inklusi sebagai berikut:

- 1) PUS akseptor MKJP yang bersedia menjadi responden
- 2) PUS akseptor MKJP yang berusia 15-49 tahun

3) PUS akseptor MKJP dengan riwayat kontak dengan petugas kesehatan kurang dari 3 bulan

b. Kriteria eksklusi sebagai berikut :

1) PUS akseptor MKJP yang berdomisili di luar wilayah kerja UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur

Selanjutnya untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \Rightarrow n = \frac{4.766}{1 + 4.766(0.1)^2}$$

$$n = \frac{4.766}{1 + 4.766(0.01)}$$

$$n = \frac{4.766}{1 + 47.66}$$

$$n = \frac{4.766}{4.766}$$

$$n = 97,94$$

$$n = 98$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : *Sampling error* (Ketidakteelitian kesalahan dalam pengambilan sampel yaitu digunakan nilai 10% (0,1))

Dalam penelitian sering kali didapatkan sampel terpilih yang mengalami *drop out*. Untuk mengantisipasi kemungkinan sampel terjadi *drop out*, maka perhitungan sampel menggunakan rumus :

$$N = \frac{n}{1-f}$$

Keterangan :

N : besar sampel

n : jumlah sampel penelitian

f : perkiraan proporsi *drop out* 10% (0,1)

$$N = \frac{98}{1-0,1} = 108$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas ditambah dengan rumus antisipasi sampel *drop out*, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 108.

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data

Adapun jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari responden dengan cara melakukan pengisian kuesioner yang terdiri dari 40 pernyataan untuk mengetahui tingkat kepuasan PUS terhadap pelayanan MKJP serta dibantu oleh enumerator yaitu kader yang sebelumnya sudah dilatih tentang pengisian kuesioner.

2. Teknik pengumpulan data

Adapun langkah-langkah pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Tahap persiapan

- 1) Setelah mendapatkan izin persetujuan dari pembimbing dan penguji, peneliti membuat surat izin mengumpulkan data penelitian kepada Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar melalui bidang pendidikan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar. Kemudian mengajukan permohonan

izin tersebut ke Dinas Kesehatan Kota Denpasar dan telah mendapatkan surat balasan dengan No.000.9.6.3/4090/Dikes;

- 2) Peneliti telah mendapatkan *ethical clearance* dari Komisi Etik Poltekkes Kemenkes Denpasar dengan No. DP.04.02/F.XXXII.25/0170/2024; dan
- 3) Peneliti mengunjungi dan menyerahkan surat izin penelitian kepada UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dan menjelaskan tentang penelitian yang akan dilakukan serta meminta izin berkoordinasi dengan penanggung jawab KB untuk bekerjasama dengan enumerator yaitu kader di masing-masing wilayah kerja.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Pengumpulan data dimulai dari penetapan sampel sebagai responden dalam penelitian yaitu PUS yang mendapatkan pelayanan metode kontrasepsi jangka panjang di wilayah UPTD Puskesmas 1 Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi;
- 2) Peneliti menjelaskan kepada kader tujuan penelitian dan memberikan informed consent bahwa kader bersedia membantu penelitian peneliti kemudian peneliti melatih kader tentang pengisian kuesioner;
- 3) Selain menggunakan enumerator, peneliti juga melakukan penelitian secara mandiri dengan memberikan penjelasan kepada calon responden di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur mengenai tujuan, manfaat penelitian, menanyakan kesediaannya untuk menjadi responden dan dilanjutkan dengan menandatangani surat pernyataan kesediaan;
- 4) Peneliti menjelaskan kepada responden cara menjawab kuesioner dengan baik kemudian memberikan kuesioner untuk dijawab;

- 5) Data kuesioner dikumpulkan kemudian dilakukan pengolahan dan analisis data;
- 6) Melakukan penyajian data; dan
- 7) Melakukan penarikan kesimpulan.

F. Alat Ukur/Instrumen Penelitian

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan PUS terhadap Pelayanan MKJP adalah kuesioner. Kuesioner ini berisikan 40 pernyataan yaitu kuesioner 5 dimensi kepuasan pelayanan dengan jawaban sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

1. Uji Validitas

Validitas adalah cara pengukuran ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam melakukan fungsi ukurnya. Pada penelitian ini, uji validitas mencakup uji validitas isi (*content*) dan uji validitas konstruk (struktur) (Sani, 2018). Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan isi kuesioner dengan konsep yang ada dan menguji validitas konstruk. Uji validitas kuesioner dilakukan diwilayah UPTD Puskesmas II Denpasar Utara sebanyak 54 responden, kemudian dilakukan pengecekan melalui aplikasi SPSS didapatkan nilai signifikansi 5% dengan r table yaitu $r > 0,266$. Hasil uji validitas kuesioner dengan 8 pernyataan dimensi kehandalan valid, 8 pernyataan dimensi empati valid, pernyataan dimensi bukti fisik valid, 8 pernyataan dimensi ketanggapan valid, dan 8 pernyataan dimensi jaminan kepastian valid. Hasil uji validitas terlampir pada lampiran 12.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur seberapa konsisten dan andalnya suatu alat ukur dalam mengukur konsep atau variabel

tertentu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alfa Cronbach Coefficient-Alpha*. Jika koefisien *Cronbach Alfa* untuk sebuah alat ukur adalah $\geq 0,60$ maka instrumen penelitian reliabel. Dan jika koefisien *Cronbach Alfa* $\leq 0,60$ instrumen tidak reliabel (Sani, 2018). Hasil uji reliabilitas kuesioner yaitu $\geq 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner 5 dimensi tingkat kepuasan reliabel. Hasil terlampir pada lampiran 13.

G. Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Pengolahan data dilakukan dengan perangkat lunak komputer dan akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi, yaitu meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

a. Editing Data

Editing data adalah upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan apakah terdapat kekeliruan atau tidak dalam pengisiannya dan sesuai jumlah responden sebanyak 108 orang.

b. Pengelompokkan Data

Proses pengelompokkan data dilakukan dengan pengelompokan akseptor KB MKJP seperti tingkat kepuasan PUS atas layanan MKJP dan tingkat pengetahuan, sikap dan kepercayaan atas layanan MKJP.

c. Coding

Proses pemberian kode pada data yang akan dianalisis dan dilakukan pencatatan sesuai dengan ketentuan tertentu. Langkah ini diambil dengan maksud untuk mempermudah proses analisis dan mempercepat proses input data ke dalam

program komputer. Hasil pengisian kuesioner dari responden diberi kode sebagai berikut:

1) Karakteristik

a) Umur

- (1) Kode 1 : <20 tahun
- (2) Kode 2 : 20-35 tahun
- (3) Kode 3 : >35 tahun

b) Pendidikan

- (1) Kode 1 : Tidak Sekolah
- (2) Kode 2 : Dasar (SD dan SMP)
- (3) Kode 3 ; Menengah (SMA/SMK)
- (4) Kode 4 : Tinggi

c) Pekerjaan

- (1) Kode 1 : Ibu Rumah Tangga
- (2) Kode 2 : PNS
- (3) Kode 3 : Pegawai Swasta
- (4) Kode 4 : Wiraswasta

d) Jumlah Anak

- (1) Kode 1 : 1 orang
- (2) Kode 2 : 2 orang
- (3) Kode 3 : 3 orang
- (4) Kode 4 : ≥ 4 orang

e) Kontrasepsi yang digunakan

- (1) Kode 1 : Implan

(2) Kode 2 : IUD

f) Penghasilan

(1) Kode 1 : di bawah UMR

(2) Kode 2 : di atas UMR

2) Pernyataan dalam kuesioner

(1) Sangat puas dengan skor 5

(2) Puas dengan skor 4

(3) Cukup puas dengan skor 3

(4) Tidak puas dengan skor 2

(5) Sangat tidak puas dengan skor 1

d. Tabulasi Data

Mengelompokan data dalam bentuk tabel menurut sifat yang dimilikinya sesuai dengan tujuan penelitian. Tabel yang digunakan adalah tabel Univariat, yaitu tabel distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang diteliti.

2. Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat yaitu menganalisis setiap variabel secara mandiri dengan menghitung distribusi frekuensi. Data yang dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif dengan melihat presentase data karakteristik atau identitas pasien yang terkumpul dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Analisis data penelitian ini juga menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan alat bantu *software computer Microsoft Exel* 2016 untuk tabulasi data dan SPSS versi 25.0 *for windows*

untuk analisis *Importance Performance Analysis*. Berikut ini diuraikan mengenai metode analisis data tersebut.

- a. Mengukur tingkat kepuasan PUS terhadap 5 dimensi mutu pelayanan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebagai berikut:

2) Menghitung nilai bobot Harapan Pelayanan

$$\sum Y_i = (\sum STPX1) + (\sum TPX2) + (\sum CPX3) + (\sum PX4) + (\sum SPX5)$$

Keterangan:

$\sum Y_i$: Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

$\sum STP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Puas

$\sum TP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Tidak Puas

$\sum CP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Cukup

$\sum P$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Puas

$\sum SP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Puas

12345 : Skor skala likert

3) Menghitung nilai Bobot Kenyataan Pelayanan

$$\sum X_i = (\sum STPX1) + (\sum TPX2) + (\sum CPX3) + (\sum PX4) + (\sum SPX5)$$

Keterangan:

$\sum X_i$: Jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke-i

$\sum STP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Puas

$\sum TP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Tidak Puas

$\sum CP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Cukup

$\sum P$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Puas

$\sum SP$: Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Puas

12345 : Skor skala likert

4) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan responden tiap atribut atau atribut yang dapat dihitung sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=2}^n Yi}{n}$$

Keterangan:

Yi : Nilai jawaban responden untuk pernyataan kepentingan/harapan atribut ke-i

n : Jumlah responden

5) Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai rata-rata tingkat kinerja/kenyataan responden tiap atribut atau atribut yang dapat dihitung sebagai berikut:

$$MSS = \frac{\sum_{i=2}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

Xi : Nilai jawaban responden untuk pernyataan kinerja/kenyataan atribut ke-i

n : Jumlah responden

6) Membuat *Weight Factor* (WF)

Bobot nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=2}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

p : jumlah atribut pernyataan

7) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepercayaan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan rumus:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

8) Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkatan kepuasan pelayanan

$$CSI = \sum WS_i : HS$$

Keterangan:

HS : Skala skor maksimum yang digunakan

b. Menganalisis tingkat kepuasan PUS dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) dirumuskan sebagai berikut:

1) Menghitung rata-rata skor tingkat kenyataan (X_i) dan rata-rata skor tingkat harapan (Y_i)

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X_i : rata-rata skor tingkat kinerja/kenyataan

Y_i : rata-rata skor tingkat kepentingan/harapan

$\sum X_i$: total skor untuk tingkat kinerja/kenyataan

$\sum Y_i$: total skor untuk tingkat kepentingan/harapan

n : jumlah responden

2) Menghitung tingkat kesesuaian per item pertanyaan

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja/kenyataan

Yi : Skor penilaian kepentingan/harapan

- 3) Menghitung tingkat kesesuaian total (TKi) antaran Kenyataan (X) dan Harapan (Y)

$$T_{ki \text{ Total}} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

- 4) Menghitung diagram IPA rata-rata tingkat kenyataan (X) dan harapan (Y)

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X}{k} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y}{k}$$

Keterangan:

k = jumlah pernyataan

Dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan seluruh atribut dan $\bar{Y}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan data skor rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan skor rata-rata penilaian kinerja/kenyataan, dapat diketahui besaran gap/celah/selisih nilai yang terjadi dengan rumus sebagai berikut:

Gap/celah = skor rata-rata penilaian kinerja/kenyataan – skor rata-rata penilaian kepentingan/harapan

- 1) Apabila bernilai negatif, maka penilaian kinerja/kenyataan lebih rendah dibanding penilaian kepentingan/harapan yang artinya layanan yang diberikan penyedia layanan dinyatakan belum baik.
- 2) Apabila bernilai nol, maka penilaian kinerja/kenyataan sama dengan penilaian kepentingan/harapan yang artinya layanan yang diberikan penyedia layanan dinyatakan baik.
- 3) Apabila bernilai positif, maka penilaian kinerja/kenyataan lebih tinggi dibanding penilaian kepentingan/harapan yang artinya layanan yang diberikan penyedia layanan dinyatakan sangat baik.

H. Etika Penelitian

Pertimbangan rasional mengenai kewajiban-kewajiban moral peneliti atas apa yang dilaksanakan dalam penelitian yaitu menggunakan manusia sebagai objek penelitian sehingga perlu dijunjung tinggi hak-hak dan menghindari terjadinya kerugian yang dialami responden. Untuk itu diperlukan etika dalam penelitian, yakni:

1. Lembar persetujuan (*Informed consent*), yakni lembar yang berisikan tentang permintaan persetujuan kepada calon responden bahwa responden tersebut bersedia menjadi responden dalam penelitian dengan menyetujui pernyataan dalam *form* yang akan dibuat oleh peneliti sebagai partisipan penelitian. Responden yang telah bersedia akan difasilitasi lembar persetujuan (*Informed Consent*) dan kompensasi waktu atas waktu yang sudah diberikan kepada peneliti berupa souvenir.
2. Menetapkan persyaratan (*condition*), yakni peneliti meminta izin kepada Kepala Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur untuk melakukan penelitian.

3. Menghormati harkat dan martabat (*Respect for Person*), yaitu menekankan diperlukannya persetujuan sukarela. Kepada responden diberikan lembar persetujuan agar responden mengetahui maksud dan tujuan penelitian. Keputusan akhir berada pada responden, bila menyetujui maka dapat menandatangani lembar persetujuan. Tidak boleh ada unsur paksaan kepada responden bila menolaknya.
4. Melindungi kerahasiaan (*confidentiality*). Peneliti menjaga kerahasiaan atas integritas responden dari semua informasi yang dikumpulkan dari jawaban responden yang tertuang dalam kuesioner. Peneliti tidak akan menggunakan atau mencantumkan nama responden pada master tabel hanya menggunakan kode pada lembar pengumpulan data untuk memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian.
5. Menerapkan prinsip manfaat (*beneficence*) dengan memberikan kontribusi positif, memberikan manfaat maksimal, serta meminimalkan risiko untuk kepentingan individu dan masyarakat secara menyeluruh. Hasil penelitian akan diarsipkan di perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar, Jurusan Kebidanan, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan dan referensi oleh pihak- pihak yang membutuhkan.
6. Menegakkan keadilan (*Justice*) dengan memastikan bahwa setiap individu memiliki hak yang layak, dengan menghindari konflik kepentingan. Peneliti akan memperlakukan semua responden dengan adil tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, dan budaya.