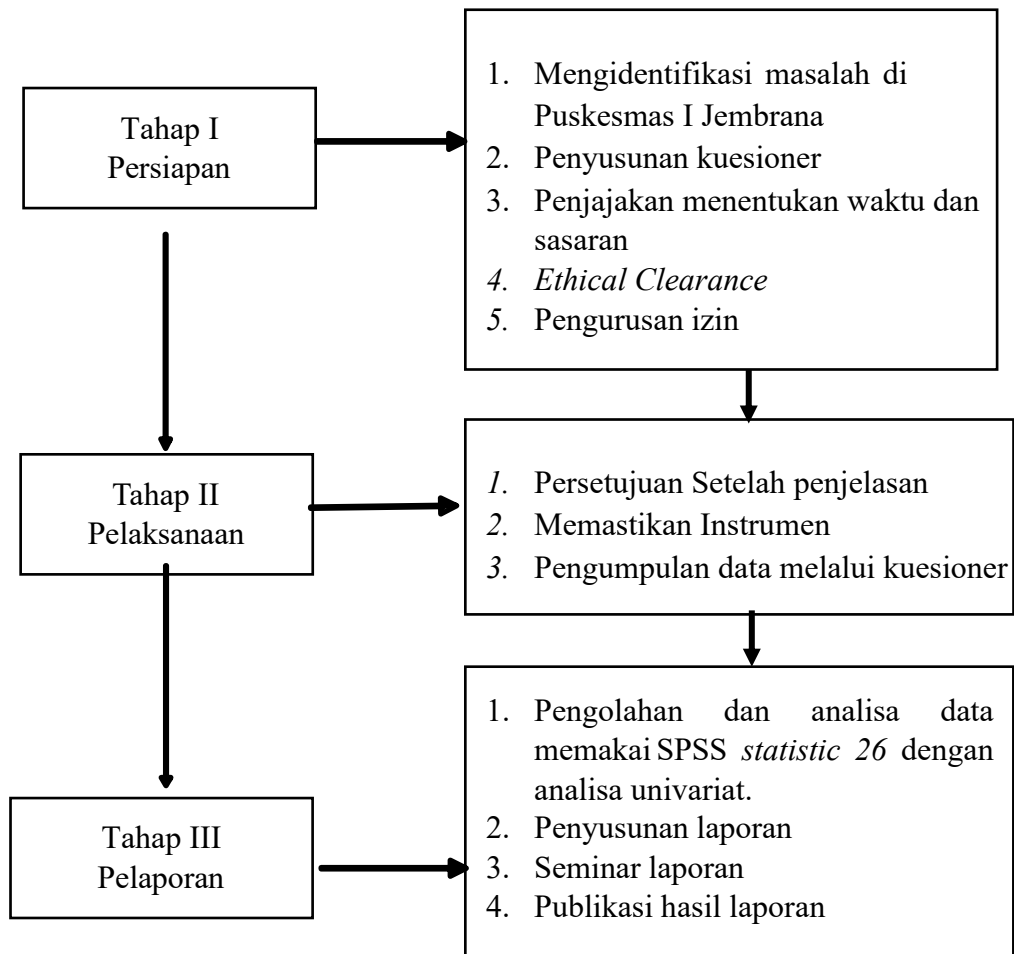


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu keadaan secara objektif dengan menggunakan angka. Metode pendekatan yang digunakan yaitu metode *cross sectional* yang mengumpulkan data dari sekelompok individu atau objek pada satu titik waktu tertentu.

B. Alur Penelitian



Gambar 3. Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15 Oktober sampai dengan 31 Oktober 2025 bertempat di Jl. Gajah Mada No. 1 Desa Dangintukadaya, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana, Wilayah Kerja Puskesmas I Jembrana.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Rosner (2015) populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang mengikuti kegiatan kelas ibu hamil di Puskesmas I Jembrana diambil dari data pada bulan Januari hingga Agustus 2025 sebanyak 50 orang.

2. Sampel

Sampel penelitian merupakan cakupan dalam populasi dengan pembatasan target maupun jenis. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya dengan metode total sampling yang memenuhi kriteria berikut ini:

a. Kriteria inklusi

- 1) Ibu hamil yang mendapatkan pelayanan kelas ibu hamil di Puskesmas I Jembrana
- 2) Ibu hamil yang bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi

- 1) Ibu hamil yang tidak bisa membaca dan menulis
- 2) Ibu hamil yang tidak mengikuti prosedur penelitian sampai selesai.

Besar sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi 50

d : Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan (10% = 0,1)

Sehingga besar sampel penelitian ini menggunakan rumus diatas adalah :

$$n = \frac{50}{50(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{50}{1,5}$$

$$n = 33,33$$

$$n = 33 \text{ orang}$$

Dari 33 orang sampel yang telah dihitung, lalu ditambahkan 10% untuk menjadi sampel, jika terdapat responden yang tidak lengkap datanya atau kurang.

Jadi jumlah sampel yang ada sebanyak 36 orang.

E. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data

Data dikumpulkan dengan jenis data primer. Data primer penelitian ini didapatkan dengan melakukan survei langsung dari ibu hamil Puskesmas I Jembrana.

2. Teknik pengumpulan data

- a. Penelitian ini dimulai dari pembuatan usulan skripsi.
- b. Setelah usulan skripsi dinyatakan lulus, selanjutnya mengurus etik penelitian ke komisi etik penelitian Poltekkes Kemenkes Denpasar dengan nomor DP.04.02/F.XXIV.25/ 872 /2025
- c. Peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian dari institusi Poltekkes Kemenkes Denpasar dengan nomor PP.06.02/F.XXIV.14/ 2597 /2025
- d. Pengurusan izin ke Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jembrana dengan nomor 93/SKP/DPMPTSP/2025
- e. Membawa surat izin penelitian ke lokasi penelitian.
- f. Peneliti bertemu dengan enumerator (bidan Puskesmas) untuk menyamakan persepsi pengisian kuesioner penelitian.
- g. Setelah mendapatkan izin dilanjutkan dengan pengambilan sampel penelitian, sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Responden yang bersedia menjadi sampel penelitian, diminta untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden.
- h. Melakukan pengumpulan data, dengan cara meminta responden mengisi kuesioner yang telah disiapkan peneliti.

- i. Setelah semua data terkumpul, maka dilakukan pengolahan serta analisis data dengan program komputer SSPS.
- j. Peneliti membuat laporan akhir penelitian.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen ialah prasarana yang dimanfaatkan dalam efisiensi pengelolaan data. Kuesioner digunakan sebagai teknik data yang didapatkan dengan pertanyaan serta pernyataan selaras dengan kerangka penelitian guna perwakilan variabel diteliti.

a. Instrumen karakteristik responden

Karakteristik responden diukur dengan menggunakan kuesioner yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pertanyaan dari penelitian ini terdiri dari nomor responden, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan perbulan, paritas, dan jarak rumah ke puskesmas. Responden bisa menjawab di uraian jawaban yang telah disediakan peneliti dan sesuai dengan kondisi responden tersebut.

b. Instrumen Kepuasan Pasien

Penelitian ini mengadopsi kuesioner dari penelitian terdahulu yang mengacu pada landasan teori kepuasan SERVQUAL yang di modifikasi dengan kuesioner penelitian yang terkait dengan kepuasan pasien. Kuesioner terdiri dari 25 pertanyaan dari 5 dimensi yaitu : 1) dimensi *tangibles* (bukti nyata) terdiri dari 5 pertanyaan; 2) dimensi *reliability* (keandalan) terdiri dari 5 pertanyaan; 3) dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdiri dari 5 pertanyaan; 4) dimensi *assurance* (jaminan) terdiri dari 5 pertanyaan dan; 5) dimensi *Emphaty* (Empati) terdiri dari 5 pertanyaan. Kuesioner yang diisi oleh responden terdapat dua bagian, bagian pertama harapan dengan perhitungan skala likert 1 = Tidak penting; 2 = Kurang

penting; 3 = Penting; 4 = Sangat penting, bagian kedua kinerja yang dirasakan oleh pasien dengan perhitungan skala likert 1 = Tidak setuju; 2 = Kurang setuju; 3 = Setuju; 4 = Sangat setuju.

Kuesioner ini sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian ini, sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Pelaksanaan uji coba kuesioner dilakukan pada 30 ibu hamil di wilayah Puskesmas II Jembrana, Pelaksanaan uji coba instrument dilakukan kepada 30 orang responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik responden penelitian. Berdasarkan paparan hasil uji validitas di lampiran, hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan seluruh item pernyataan dari seluruh variabel yang diteliti telah valid (koefisien berada di atas 0,361) sehingga semua butir dalam instrument dikatakan valid.

Berdasarkan paparan hasil reliabilitas dilampiran, hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan seluruh item pertanyaan dari seluruh variabel yang diteliti telah menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik (koefisien korelasi Alpha (α) Cronbach 0,964 berada di atas 0,60). Dengan demikian instrumen penelitian (kuesioner) dapat digunakan dan di distribusikan ke seluruh target sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Data yang telah terkumpul diolah dengan langkah – langkah sebagai berikut:

a. *Editing*

Peneliti melakukan *editing* atau proses penyuntingan data yang sudah dikumpulkan dari hasil kuesioner kemudian diperiksa kelengkapan data dan jawaban. Data meliputi identitas responden yaitu nomor responden, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan perbulan, paritas, jarak rumah ke puskesmas dan kepuasan pasien.

b. *Coding*

Coding yaitu memberikan kode jawaban menggunakan angka untuk memudahkan analisa data. *Coding* ini berguna untuk memudahkan pada saat melakukan analisis data dan mempercepat pada saat memasukan data. Penulis mengubah data huruf menjadi bentuk angka. Untuk variabel

a. Umur

Umur <20 tahun : 1

Umur 20-35 tahun : 2

Umur > 35 tahun : 3

b. Tingkat pendidikan

Dasar : 1

Menengah : 2

Tinggi : 3

c. Pekerjaan

Bekerja : 1

Tidak bekerja : 2

d. Ekonomi

Diatas UMR : 1

Dibawah UMR : 2

e. Paritas

Primipara : 1

Multipara : 2

f. Jarak tempat Tinggal

Lebih dari 5 km : 1

Kurang dari 5 km : 2

g. Kepuasan Pelayanan Kelas Ibu Hamil

Memuaskan : 1

Belum memuaskan : 2

c. *Entry* data

Data yang telah melalui proses *coding* atau pengkodean selanjutnya di lakukan *entry* data atau memasukan data ke program pengelolaan data pada komputer.

d. *Scoring*

Scoring adalah pengolahan data untuk selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan atau merupakan kegiatan menjumlahkan seluruh hasil jawaban responden untuk kemudian dilakukan tabulasi data. Selanjutnya dilakukan penilaian dengan rumus skala likert yang diperoleh dari menjumlah semua penilaian dari responden disetiap atribut kenyataan kemudian dibagi jumlah responden) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (yang diperoleh dari menjumlah semua penilaian dari responden disetiap atribut harapan kemudian dibagi jumlah responden),

Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja (kenyataan) responden

Y_i = Skor penilaian kepentingan (harapan) responden

Skor penilaian rata-rata tingkat kinerja (yang diperoleh dari menjumlah semua penilaian dari responden disetiap atribut kenyataan kemudian dibagi jumlah responden) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (yang diperoleh dari menjumlah semua penilaian dari responden disetiap atribut harapan kemudian dibagi jumlah responden), harus diketahui dalam menentukan prioritas peningkatan dimensi atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam Perhitungan X_i dan Y_i diperoleh dari rumus berikut:

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n} \qquad Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana:

X_i = Skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan

Y_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen

x_i = Skor penilaian kinerja yang diberikan oleh setiap pasien

y_i = Skor penilaian kepentingan yang diberikan oleh setiap pasien

n = Jumlah responden

e. *Tabulating*

Tabulasi merupakan proses memasukan data yang telah dikumpulkan ke dalam bentuk yang lebih ringkas sehingga dapat dianalisis lebih lanjut dengan komputer kemudian membuat distribusi sederhana.

2. Analisis Data

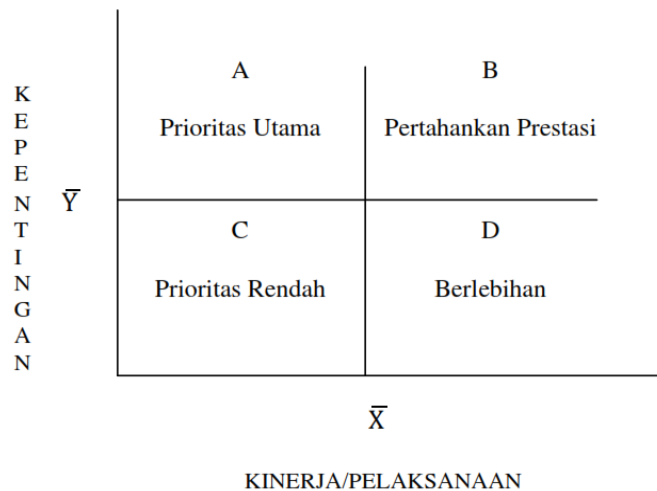
Analisa data sebagai ujung tombak dilakukan dengan statistik menggunakan aplikasi komputer dengan analisis univariat. Analisa univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden meliputi umur,

pendidikan, pekerjaan, paritas, pendapatan (tingkat ekonomi) dan jarak rumah dengan tempat kelas ibu hamil serta mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap pelayanan kelas ibu hamil pada tiap dimensi.

Data yang telah dikumpulkan diolah melalui editing, coding, dan entry yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian serta diagram kartesius tingkat harapan dan tingkat kenyataan.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah analisa tingkat kesesuaian antara harapan atau kepentingan dan kinerja atau kenyataan yang diterima pasien. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kepentingan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja bidan dalam kelas ibu hamil yang dapat memberikan kepuasan para pasien, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pasien. Setelah didapatkan nilai X_i dan Y_i , maka dibuatkan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus di titik (X_i, Y_i) dimana X_i merupakan hasil dari rata-rata skor tingkat kenyataan (kinerja) dan Y merupakan hasil dari rata-rata skor tingkat harapan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Kartesius

Keterangan:

- Kuadran A (*high importance, low performance*) menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, namun pihak Puskesmas belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien.
- Kuadran B (*high importance, high performance*) menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting dan Puskesmas telah berhasil melaksanakannya sesuai dengan keinginan pasien sehingga wajib dipertahankan.
- Kuadran C (*low importance, low performance*) menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien, pelaksanaannya dijalankan secara biasa-biasa saja oleh Puskesmas.
- Kuadran D (*low importance, high performance*) menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting, namun pelaksanaannya berlebihan oleh Puskesmas.

Kemudian menentukan tingkat kesesuaian setiap atribut, tingkat kesesuaian setiap dimensi dan tingkat kesesuaian keseluruhan. Kemudian, tingkat kesesuaian setiap atribut dan tingkat kesesuaian setiap dimensi dibandingkan dengan tingkat

kesesuaian keseluruhan sebagai rata-rata total untuk menilai kepuasan pasien. Jika tingkat kesesuaian setiap atribut \geq tingkat kesesuaian keseluruhan, maka dapat dikatakan atribut tersebut memuaskan. Sebaliknya, jika tingkat kesesuaian setiap atribut $<$ tingkat kesesuaian keseluruhan, maka dapat dikatakan atribut tersebut belum memuaskan.

Selain tingkat kepuasan setiap atribut, juga dinilai tingkat kepuasan setiap dimensi. Jika tingkat kesesuaian setiap dimensi \geq tingkat kesesuaian keseluruhan maka dapat dikatakan dimensi tersebut sudah memuaskan pasien. Sedangkan jika tingkat kesesuaian setiap dimensi $<$ tingkat kesesuaian keseluruhan maka dapat dikatakan dimensi tersebut belum memuaskan pasien.

Membuat diagram kartesius melalui program SPSS diawali dengan penentuan sumbu X, sumbu Y, dan koordinat setiap atribut melalui perhitungan rata-rata. Sumbu X diagram kartesius diperoleh dari rata-rata skor keseluruhan dari rata-rata skor tingkat kenyataan. Sumbu Y diperoleh dari rata-rata skor keseluruhan dari rata-rata skor tingkat harapan. Koordinat setiap atribut diperoleh dari rata-rata skor tingkat kenyataan yaitu koordinat titik X dan rata-rata skor tingkat harapan yaitu koordinat titik Y.

G. Etika Penelitian

Sebagai seorang peneliti harus memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian. Prinsip ini merupakan suatu pertimbangan rasional mengenai kewajiban moral atas apa yang dikerjakan dalam suatu penelitian guna mendapatkan kelayakan etik dari Komite Etik Poltekkes Denpasar. Aspek etik yang digunakan dalam penelitian ini memperhatikan aspek *respect*, *beneficence* dan *justice*.

1. Respect

Peneliti menghormati harkat dan martabat manusia, hanya calon responden yang bersedia menjadi responden dan menandatangani lembar persetujuan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

2. Beneficence

Peneliti telah melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian untuk mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin baik bagi responden dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan khususnya kelas ibu hamil.

3. Justice

Peneliti telah melaksanakan prinsip keadilan dan keterbukaan tetap diperhatikan dengan cara menjelaskan prosedur penelitian dan menjelaskan bagian yang kurang dimengerti oleh responden.