

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional. Penelitian ini merupakan studi analistik korelasional dengan metode *Cross Sectional*. Dimana variabel dependen diukur pada saat yang sama pada saat penelitian berlangsung, yang dilaksanakan dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner untuk mengetahui faktor empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap kepuasan klien dalam Pelayanan Kebidanan di BPM wilayah kerja puskesmas Patianrowo Nganjuk. Rancangan penelitian *Cross Sectional* dipilih karena dapat dilakukan pada waktu yang singkat dan relatif tidak mahal, metode yang digunakan adalah dengan metode observasi (Azwar,2004).

4.2 Populasi, Sampel dan Sampling

4.2.1 Populasi

Dalam penelitian ini populasinya adalah perempuan yang berobat di BPM wilayah kerja puskesmas Patianrowo Nganjuk dalam kurun waktu 1 bulan.

4.2.2 Sampel

Sampel yang digunakan total sampling pada bulan november 2016

4.2.3 Teknik sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Insidental

4.2.4. Kreteria inklusi dan eksklusi

1. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Wanita yang datang dengan rentang usia 21 sampai 40 tahun dan bersedia menjadi responden
- 2) Wanita dengan pelayanan KIA
- 3) Pasien kesehatan reproduksi wanita
- 4) Pasien pelayanan KB

2. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah

- 1) Pasien dengan perlu penanganan medis lebih lanjut
- 2) Pasien dengan kondisi gawat darurat
- 3) Pasien lansia berusia 65 tahun keatas
- 4) Keluarga Bidan dikarenakan dalam mengisi kuesiner tidak obyektif dan cenderung memberikan penilaian yang baik baik BPM.

4.3 Variabel penelitian

1. Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah empati, tindakan dan fasilitas bidan

2. Variabel Dependen

Variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan klien

4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di BPM wilayah kerja puskesmas Patianrowo Nganjuk , dan penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2016.

4.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan 16 pertanyaan.

Syarat instrumen adalah harus valid dan reliabel (Arikunto, 2010). Sehingga syarat untuk dijadikan instrumen harus melalui uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas instrumen adalah pengukuran dan pengamatan yang berarti prinsip keandalan dalam pengumpulan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam, 2008). Serta dalam penelitian ini, menggunakan SPSS for windows.

Uji validitas ini dapat dilakukan dengan rumus “*product moment*” yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X^2)\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Indeks korelasi antara 2 variabel yang dikorelasikan atau sering disebut dengan r_{hitung} .

N : jumlah responden

X : skor pertanyaan

Y : skor total

Suatu instrumen dikatakan valid jika hasil hitung uji corelasi pearson (r_{xy}) atau r_{hitung} lebih besar dari r tabel (Sugiyono, 2008). Sedangkan r tabel adalah nilai kritis r_{xy} yang terdapat pada tabel harga kritik dari nilai korelasi produk momen.

Langkah-langkah uji validitas sebagai berikut :

1) Tes uji cobakan

2) Dilakukan analisis butir dan selanjutnya dianalisis dengan rumus korelasi *Product moment*.

3) Hasil uji coba validitas didapatkan r hitung.

2. Reliabilitas instrumen.

Reliabilitas instrumen adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan (Hidayat, 2007). Rumus yang digunakan untuk uji reliabilitas ini adalah rumus *alpha Cronbach*.

Rumus :

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan

R_{11} = realibilitas (koefisien *Cronbach Alpha*)

K = Banyaknya butir awal atau butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Variabel varians

σ_1^2 = varians total

Apabila koefisien *Cronbach Alpha* yang dalam pehitungan realibilias dilambangkan $r_{11} \geq 0,7$ maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel

Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu dan nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Ada dua alasan peneliti menggunakan nilai keandalan *Cronbach's Alpha* minimum 0,70. Pertama, *Cronbach's Alpha* yang andal (0,70), dapat memberikan dukungan untuk konsistensi internal. Rata-rata varians dan realibilitas komposit melebihi ambang batas yang disarankan

Nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 - 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Agak Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

3. Hasil Uji Coba Instrumen

1) Kuesioner Empati

Hasil uji kuesioner kepuasan didapatkan hasil semua dinyatakan valid dan nilai *Cronbach's alpha* = 0,744. Harga *Cronbach's alpha* masih diatas 0,60 maka semua soal lolos Uji realibilitas

2) Tindakan

Hasil uji kuesioner tindakan didapatkan hasil semua dinyatakan valid dan nilai *Cronbach's alpha* = 0,733. Harga *Cronbach's alpha* masih diatas 0,60 maka semua soal lolos Uji realibilitas

3) Fasilitas

Hasil uji kuesioner pasilitas didapatkan hasil semua dinyatakan valid dan nilai *Cronbach's alpha* = 0,755. Harga *Cronbach's alpha* masih diatas 0,60 maka semua soal lolos Uji realibilitas

4.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang bisa diamati (Azwar, 2004). Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.1 Definisi Operasional Pengaruh Empati, Tindakan Dan Fasilitas Bidan Terhadap Kepuasan Klien Dalam Pelayanan Kebidanan Di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Patianrowo

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat ukur	Skala	Skor/ Kategori
Independen Empati	Kemampuan dalam mengkomunikasikan perasaan terhadap orang lain dengan verbal maupun non verbal	1. Kognitif 2. Afektif	Kuesioner	Ordinal	Skor Favorabel SP : 5 P : 4 C : 3 TP : 2 STP : 1 anfavorabel SP : 1 P : 2 C : 3 TP : 4 STP : 5 Kategori Tskor > Trata-rata = empati Tskor < Trata-rata = Tidak empati (Widiarso, 2012),
Tindakan	Kualitas perlakuan atau kegiatan yang dilakukan oleh bidan kepada pasiennya	1. Komunikatif 2. Resonsif	Kuesioner	ordinal	Skor Favorabel SP : 5 P : 4 C : 3 TP : 2 STP : 1 anfavorabel SP : 1 P : 2 C : 3 TP : 4 STP : 5 Kategori Baik Cukup Kurang
Fasilitas	Keyakinan responden terhadap fasilitas pelayanan kebidanan yang	1. Ketersediaan lahan 2. Fleksibilitas 3. Estetis 4. Ketersediaan	Kuesioner	Ordinal	Ya/ ada = 1 Tidak = 0 Kategori : Lengkap

	tersedia,	alat			Sedang Tidak lengkap
<u>Dependen</u> Kepuasan	Perasaan Senang atau kecewa terhadap pelayanan yang diberikan bidan yang mengacu pada pelayanan kebidanan	1. Keandalan 2. Ketanggaan 3. Jaminan 4. Empati 5. Suasana	Kuesioner	Ordinal	Favorabel SP : 5 P : 4 C : 3 TP : 2 STP : 1 Anfavorabel SB : 1 B : 2 C : 3 TB : 4 STB : 5 Kategori Sangat Puas Puas Cukup Tidak Puas Sangat tidak Puas

4.7 Prosedur Penelitian dan Pengumpulan data

4.7.1 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- 1) Peneliti meminta surat izin penelitian dari Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya
- 2) Peneliti datang ke BPM Wilayah Kerja Patianrowo Nganjuk dan memberikan izin penelitian
- 3) Peneliti mendatangi responden untuk menjelaskan maksud dan tujuan penelitian
- 4) Peneliti melakukan penelitian dengan pedoman dan langkah-langkah yang sudah direncanakan dan dibuat.

4.7.2 Tahap Pengumpulan Data

- 1) Peneliti membagikan kuesioner penelitian
- 2) Peneliti mengklasifikasikan data yang didapat
- 3) Peneliti melakukan pengukuran pertama

4.7.3 Metode Pengolahan Data

Menurut Hidayat (2007) dalam melakukan analisis, data harus terlebih dulu diolah dengan tujuan mengubah data menjadi informasi. Dalam statistic, informasi yang diperoleh dipergunakan untuk proses pengambilan keputusan, terutama dalam pengujian hipotesis. Dalam proses pengolahan data terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh, antara lain :

1). Mengedit (*editing*)

Editing adalah upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. Editing dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul. Setelah kuesioner diisi oleh responden dan diambil kembali oleh peneliti lalu peneliti melakukan editing yaitu memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan untuk keperluan proses berikutnya.

2) Pengkodean data (*coding*)

Merupakan kegiatan pemberian kode *numeric* (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Peneliti memberikan kode angka terhadap data untuk mengklasifikasikan jawaban responden menurut macam-macamnya.

3) Skoring

Skoring adalah melakukan penilaian untuk jawaban dari responden .

Dalam penelitian ini skoring yang digunakan menggunakan skala likert

Pengukuran penampilan bidan dan kepercayaan pasien menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* yang berisi pernyataan-pernyataan terpilih dan telah diuji validitas dan realibilitas.

1. Pernyataan positif (*Favorable*)

- 1) Sangat Puas (SP) jika responden menyatakan sangat baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 5.
- 2) Puas (P) jika responden menyatakan baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 4.
- 3) Cukup (C) jika responden menyatakan cukup dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 3.
- 4) Tidak Puas (TP) jika responden menyatakan tidak baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 2
- 5) Sangat Tidak Puas (STP) jika responden menyatakan sangat tidak baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 1

2. Pernyataan negatif (*Unfavorable*)

- 1) Sangat Puas (SP) jika responden menyatakan sangat baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 1.
- 2) Puas (P) jika responden menyatakan baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 2.
- 3) Cukup (C) jika responden menyatakan cukup dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 3.
- 4) Tidak Puas (TP) jika responden menyatakan tidak baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 4

- 5) Sangat Tidak Puas (STP) jika responden menyatakan sangat tidak baik dengan pernyataan kuesioner yang diberikan melalui jawaban kuesioner diberi skor 5

4.8 Analisa data

4.8.1 Analisa Data Univariat

Analisa data univariat dilakukan untuk mendiskripsikan data umum dan data khusus yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Untuk data khusus penyajian data dilakukan pada masing-masing variabel.

1. Empati

Untuk menentukan kategori empati dan menginterpretasi empati harus dinyatakan dalam satuan deviasi standar kelompok itu sendiri yang berarti peneliti harus mengubah skor individu menjadi skor standar. Menurut Azwar (2009) salah satu skor standar yang digunakan dalam skala model likert adalah skor T, yaitu

$$T = 50 + 10 \left(\frac{x - \bar{x}}{s} \right)$$

Keterangan

X : skor responden pada skala sikap yang hendak diubah menjadi skor T

\bar{X} : mean skor kelompok

s : deviasi standar skor kelompok

kategori

jika Skor T \geq T_{rata-rata} maka berempati

jika Skor T < T_{rata-rata} maka tidak berempati

2. Tindakan

Untuk menentukan interpretasi tindakan oleh bidan dilakukan dengan skala likert dengan norma pengukuran hipotetik

1.	$X \geq (\mu+1\sigma)$	Baik
2.	$(\mu-1\sigma) \leq X < (\mu+1\sigma)$	Cukup
3.	$X < (\mu-1\sigma)$	Kurang

3. Fasilitas

Sedangkan untuk fasilitas sesuai standar pelayanan menurut Menurut Kepmenkes RI No.900/Menkes/SK/VII/2002.

4. Kepuasan Pelayanan

Untuk menentukan interpretasi tingkat kepuasan dapat didasarkan dalam satuan deviasi standar kelompok itu sendiri yang berarti peneliti harus mengubah skor individu menjadi skor standar. Menurut Azwar (2009) salah satu skor standar yang digunakan dalam skala model likert dengan norma pengukuran hipotetik

1.	$X \geq (\mu+2\sigma)$	Sangat Puas
2.	$X \geq (\mu+1\sigma)$	Puas
3.	$(\mu-1\sigma) \leq X < (\mu+1\sigma)$	Cukup
4.	$X < (\mu-1\sigma)$	Tidak Puas
5.	$X < (\mu-2\sigma)$	Sangat tidak Puas

Keterangan:

X = skor subjek

μ = Rerata Hipotetik

σ = Deviasi standar hipotetik

4.8.1 Analisa Data Multivariat

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan 2 uji statistik yaitu

1. Uji Bivariat

Uji bivariat menggunakan Korelasi Pearson atau sering disebut Korelasi Product Moment (KPM) yang merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif (ujihubungan) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio

2. Uji Multivariat

Uji Multivariat menggunakan uji Regresi linear, Regresi linear adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Variabel yang mempengaruhi sering disebut variabel bebas, variabel independen atau variabel penjelas.

4.9 Etika Penelitian

Hal-hal dalam prosedur penelitian dilakukan dengan menekankan pada etika penelitian, yaitu :

1. Lembar persetujuan (*informed consent*)

Lembar persetujuan diberikan pada responden yang akan diteliti, tujuannya adalah responden penelitian mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta dampaknya selama pengumpulan data. Dalam penelitian ini *informed consent* diberikan kepada responden.

2. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Semua informasi yang telah didapatkan dijamin kerahasiannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan dalam hasil penelitian.

3. Hak untuk ikut dan tidak menjadi responden (*right to self-determination*)

Responden mempunyai hak memutuskan apabila bersedia atau tidak untuk menjadi responden (Wijayanti, 2007).

4.10 Kerangka Kerja

