

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan. Penempatan lokasi penelitian sangat penting dalam rangka mempertanggung jawabkan data yang diperoleh. Oleh karena itu, maka lokasi penelitian perlu ditetapkan terlebih dahulu. Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Sungai Turak di Jalan Majakalait No. 02 RT. 03 Desa Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71471.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses untuk memperoleh pengetahuan dengan menggunakan angka sebagai alat menganalisis informasi tentang apa yang ingin diketahui.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantitatif karena penulis menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif.

Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian dihitung sesuai

dengan ketentuan perhitungan survei kepuasan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan analisis survei kepuasan masyarakat yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka dan selanjutnya di tafsirkan kedalam bentuk kalimat.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah bidang generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi mengacu pada keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti. Maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Sungai Turak selama bulan Januari dan Februari 2026

Tabel 3. 1
Daftar kunjungan Pasien Ibu Hamil pada Kalster Ibu dan Anak
Puskesmas Sungai Turak

No	Bulan	Jumlah
1	Januari 2026	67
2	Februari 2026	58
Jumlah Keseluruhan		125

Sumber: Data Kunjungan Klaster Ibu dan Anak, 2026

2. Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang terdiri atas jumlah anggota yang dipilih dan dianggap mewakili dari seluruh populasi. Adapun sampel pada penelitian ini adalah kunjungan pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di

Puskemas Sungai Turak dari Bulan Januari dan Februari 2026. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan/Margin of e

tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga.

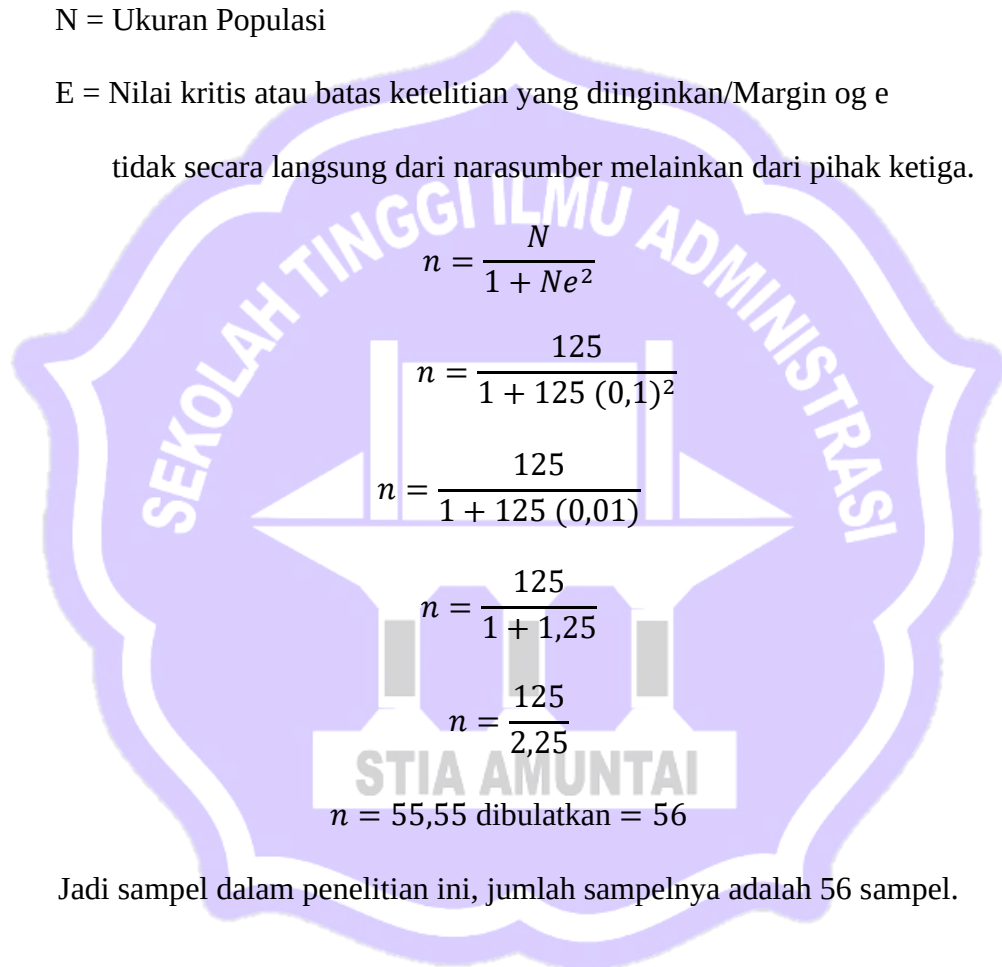


Diagram illustrating the calculation of sample size (n) using the Slovin formula for different values of E (margin of error):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{125}{1 + 125 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{125}{1 + 125 (0,01)}$$

$$n = \frac{125}{1 + 1,25}$$

$$n = \frac{125}{2,25}$$

$$n = 55,55 \text{ dibulatkan} = 56$$

Jadi sampel dalam penelitian ini, jumlah sampelnya adalah 56 sampel.

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan informasi tentang bagaimana caranya suatu variabel membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel independent adalah “variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang akan menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry (dalam Selfi, dkk. 2025:160) adalah:

1. *Tangible* (Bukti fisik atau bukti langsung)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Respon/Daya tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel Dependent adalah “Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.” *Variabel dependen* (terikat) adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya dapat berubah. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonney (dalam Muspiha, 2023:115) adalah:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk mendapatkan informasi dalam penelitian kuantitatif. Instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 56 orang berdasarkan sampel yang ingin diteliti.

Adapun instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 2
Instrumen Penelitian

Variabel	Instrumen	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml Parashuraman dan Berry (dalam Selfi, dkk. 2025:160)	1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik atau bukti langsung)	a. Kemudahan dalam proses layanan. b. Kesiapan dan kelengkapan alat bantu yang dipakai dalam pelayanan. c. Penampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. d. Kenyamanan tempat penyedia layanan. e. Kemudahan akses penerima layanan dalam permohonan pelayanan.
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Kecermatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. b. Petugas kesehatan menjalankan prosedur dengan baik. c. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. d. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menyelesaikan pelayanan.

		e. Tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.
	3. <i>Responsiveness</i> (Respon/Daya tanggap)	a. Merespon dengan baik pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. b. Petugas kesehatan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. c. Petugas kesehatan melayani dalam waktu yang tepat. d. Semua keluhan pasien direspon oleh tenaga kesehatan. e. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pasien.
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Tenaga kesehatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pasien. b. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menjawab pertanyaan dengan jelas. c. Kejelasan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi tindakan medis. d. Puskesmas memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan. e. Puskesmas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Tenaga kesehatan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. b. Perhatian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien. c. Kemudahan pasien dalam memperoleh informasi pelayanan. d. Tenaga kesehatan memberikan pelayanan tanpa perlakuan diskriminatif.

		e. Kepedulian tenaga kesehatan terhadap kondisi pasien.
Kepuasan Masyarakat menurut Hawkins dan Lonney (dalam Muspiha, 2023:115)	1. Kesesuaian harapan	a. Pelayanan yang diterima pasien sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. b. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai atau melebihi harapan pasien. c. Fasilitas pelayanan yang tersedia sesuai atau melebihi harapan pasien.
	2. Minat berkunjung kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan memuaskan. b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mendapatkan layanan kesehatan. c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas pelayanan yang disediakan memadai.
	3. Kesiediaan merekomendasikan	a. Bersedia merekomendasikan layanan kesehatan karena pelayanan yang diberikan memuaskan. b. Bersedia merekomendasikan layanan kesehatan karena fasilitas yang tersedia memadai. c. Bersedia merekomendasikan layanan kesehatan karena manfaat yang dirasakan setelah menerima pelayanan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk

mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Jadi penulis menggunakan teknik penelitian dengan mengumpulkan data sebagai berikut :

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:162), kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyajikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini penulis menggunakan kuesioner tertutup, yaitu angket yang telah disediakan pilihan jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan.

2. Observasi

Observasi pada penelitian ini dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Puskesmas Sungai Turak, berupa pengamatan terhadap apa yang terjadi mengenai kualitas pelayanan publik sebagai salah satu objek yang akan diteliti. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Observasi dalam penelitian ini adalah observasi langsung, yakni teknik pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240), dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Digunakan untuk memperoleh data sekunder terkait

dengan kegiatan yang mencakup proses pengumpulan data dan informasi untuk penelitian dalam bentuk laporan, gambar, arsip, dokumen, dan angka yang berupa laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini semua indikator diukur dengan menggunakan Skala Likert. Nilai dihitung dengan memberikan skor pada tiap jawaban yang diberikan responden, untuk skor ditentukan sebagai berikut:

Skor 4 : Sangat Setuju (SS)

Skor 3 : Setuju (S)

Skor 2 : Tidak Setuju (TS)

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

I. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak dijelaskan. Dengan kata lain, validasi menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validasi suatu survei atau kuesioner dihitung menggunakan aplikasi SPSS Statistik 27 dan teknik Koleransi Product Moment dengan rumus 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 Product Moment

n = Jumlah sampel

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor Pernyataan

Untuk uji signifikan korelasi product moment digunakan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

2. Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relatif terbebas dari ketidakakuratan, akibat dari ketidakjelasan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner. Uji reabilitas adalah tingkat kemandapan suatu alat ukur dalam mengatur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat ukur tersebut.

Pada program SPSS versi 27, metode ini dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, yaitu kuesioner dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

J. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah bagian dari suatu penelitian, dimana tujuan dari analisis data ini yaitu agar diperoleh suatu kesimpulan masalah yang diteliti. Kegiatan dalam analisis data berupa mengelompokkan data berdasarkan variabel

dan jenis responden, mentabulasi berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam tahap ini, data yang diolah dan dianalisis melalui tahapan ini, yaitu:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi residual berdistribusi normal. Cara untuk mengetahui normal atau tidak adalah dilakukan Kolmogrov-Smirnov Test yang terdapat pada program SPSS versi 27, dengan koefisien $> 0,05$, sehingga dikatakan normal.

b. Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedasitas.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis kuantitatif dengan metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis linier sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), metode analisis regresi linier sederhana ini dilakukan dengan

bantuan program SPSS versi 27, yang merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengelola data statistik.

b. Uji T

Uji T merupakan salah satu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel, baik variabel independent ataupun variabel dependent, dengan kata lain mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan kriteria sebagai berikut :

Ha : Ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ho : Tidak ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

c. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji Koefisien Determinan (R) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen menjelaskan variabel independen. Atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam presentase.