

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain/Rancangan Penelitian

Desain/rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan metode survei untuk menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa yang akan diteliti dari populasi pada titik waktu tertentu. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian. Data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif, sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi, maupun mempelajari implikasi (Hartini, Roosarjani, & Dewi, 2019). Berdasarkan penjelasan tersebut, pendekatan deskriptif akan digunakan untuk mengetahui fenomena tentang gambaran mengenai tingkat kepuasan dan kepercayaan pendonor plasma konvalesen terhadap pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang.

3.2 Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah tempat di mana data untuk variabel penelitian diperoleh (Arikunto, 2010). Subyek penelitian adalah pendonor darah plasma konvalesen yang melakukan donasi di UTD PMI Kota Malang. Pengambilan sampel secara *non-probability sampling* dengan menggunakan

teknik *accidental sampling* atau *insidental sampling*. Menurut Sugiyono (2010), *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya apabila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Alasan penelitian ini menggunakan teknik tersebut adalah peneliti ingin memperoleh sampel yang sesuai dengan fenomena yang ingin diteliti yakni pada pendonor plasma konvalesen.

Penentuan populasi dalam penelitian ini berdasarkan pada data sekunder yang telah diperoleh. Menurut data sekunder yang diperoleh dari UTD PMI Kota Malang, jumlah pendonor plasma konvalesen yang lolos pada bulan Juli 2021 berjumlah kurang lebih 67 pendonor. Sampel adalah sebagian dari populasi yang mana ciri-cirinya diselidiki atau diukur (Hartini, Roosarjani, & Dewi, 2019). Menurut Gay, Mills, & Airasian (2009, hal. 133) mengatakan bahwa untuk penelitian metode deskriptif minimal 10% populasi, sedangkan untuk populasi yang relatif kecil minimal 20%. Penelitian ini menggunakan persentase untuk menentukan jumlah sampelnya. Mengingat jumlah pendonor plasma konvalesen yang relatif lebih sedikit dibandingkan pendonor darah biasa, sehingga penentuan besar sampel sebesar 30% dari populasi pendonor plasma konvalesen dari data jumlah pendonor pada bulan Juli 2021 yakni 67 pendonor dan diperoleh sampel sebesar 20 responden.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UTD PMI Kota Malang bertempat di ruang pengambilan darah setelah dilakukan proses pengambilan plasma konvalesen. Waktu pengambilan datanya pada bulan Oktober-November 2021.

3.4 Fokus Studi

Fokus studi penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepercayaan pendonor plasma konvalesen terhadap pelayanan darah guna meningkatkan ketersediaan plasma konvalesen untuk terapi tambahan pasien Covid-19.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan katakarakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Wahab, 2013). Menurut Sugiyono (2015: 53), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen). Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kepuasan dan

kepercayaan pendonor plasma konvalesen tanpa mengetahui korelasi antar variabel. Berikut definisi operasional mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini:

| Variabel | Definisi Operasional | Jenis Data |
|---|--|---|
| Kepuasan pendonor plasma konvalesen terhadap pelayanan darah | Kepuasan pendonor adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja tentang pelayanan darah di UTD PMI Kota Malang yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan melalui elemen-elemen kepuasan yakni harapan (<i>expectations</i>), kinerja (<i>performance</i>), dan pengalaman (<i>experience</i>), dengan metode pengisian kuesioner untuk menyimpulkan data. | Ordinal, dengan 4 kategori: 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = setuju 4 = sangat setuju |
| Kepercayaan pendonor plasma konvalesen terhadap pelayanan darah | Kepercayaan pendonor adalah kepercayaan mengenai jasa atau pelayanan yang diberikan oleh UTD PMI Kota Malang ternyata sesuai dengan harapan, mendapatkan pelayanan yang menyenangkan | Ordinal, dengan 4 kategori: 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>sehingga pendonor merasa puas dan nyaman setelah memperoleh layanan, maka diharapkan pendonor nantinya akan memberikan kepercayaannya.</p> <p>Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan melalui elemen kepercayaan yakni kesediaan (<i>willingness</i>) dengan metode pengisian kuesioner untuk menyimpulkan data.</p> | <p>setuju</p> <p>3 = setuju</p> <p>4 = sangat setuju</p> |
|--|--|--|

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pada survei penelitian terdapat banyak cara untuk mengumpulkan data salah satunya yaitu dengan mewawancarai/mengukur/mengamati obyek secara langsung, sehingga mendapatkan data primer (Fajar dkk, 2009). Menurut Sugiyono (2007), data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pernyataan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga calon responden hanya tinggal mengisi atau menandainya dengan mudah dan cepat (Sudjana, 1996). Data penelitian ini bersumber dari data sekunder atau tidak langsung dan data primer. Data primer dalam penelitian

ini diperoleh dari responden yang merupakan data utama penelitian yang akan dianalisis.

Variabel penelitian akan diukur menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner hasil pengembangan yang penyusunannya berpedoman pada sembilan unsur survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kepuasan serta kepercayaan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner yang digunakan dalam bentuk kuesioner *hardcopy* (offline) dan kuesioner elektronik (online) yang berisi sejumlah pernyataan secara tertulis guna memperoleh data dari responden. Kuesioner *hardcopy* (offline) akan diberikan kepada pendonor plasma konvalesen yang telah melakukan pengambilan darah sedangkan kuesioner elektronik (online) nantinya akan disebarluaskan melalui sosial media kepada pendonor plasma konvalesen yang pernah mendonorkan darahnya di UTD PMI Kota Malang.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup yang diperoleh dari identitas responden (jenis kelamin, umur, dan pekerjaan) serta pernyataan-pernyataan mengenai kepuasan dan kepercayaan responden terhadap pelayanan darah yang akan diteliti. Kuesioner terdiri dua bagian, yang pertama berisi identitas responden meliputi jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Bagian kedua berisi pernyataan-pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepercayaan responden setelah mendonorkan plasma konvalesen. Penelitian ini menggunakan skala Likert yang memiliki empat

pilihan jawaban, yakni Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Skala Likert adalah suatu skala psikometrik dalam kuesioner/angket serta dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.7 Analisis Data dan Penyajian Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yang umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel (Rinaldi & Mujianto, 2017). Analisis statistik deskriptif didalamnya menggunakan analisis distribusi frekuensi, yaitu bentuk analisis yang menyampaikan sebaran atau distribusi dalam bentuk frekuensi yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi ataupun dalam bentuk diagram, ataupun dalam bentuk narasi (Hartini, Roosarjani, & Dewi, 2019). Teknik analisis dan penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi dan persentase. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikatif dan lengkap, dalam arti data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan mudah memahami isinya. Terdapat rumus yang digunakan untuk menghitung persentase menurut (Sudjana, 1996) adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase jawaban

f = Frekuensi jawaban

n = Jumlah responden

100% = Bilangan konstanta tetap

Selanjutnya hasil analisa data akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase. Adapun tabel interpretasi hasil menurut (Arikunto, 2010), sebagai berikut :

Tabel 3.1 Tabel Interpretasi Hasil

| Interpretasi | Persentase |
|---------------------|-------------------|
| Seluruh | 100% |
| Hampir seluruh | 76-99% |
| Sebagian besar | 51-75% |
| Setengahnya | 50% |
| Hampir setengahnya | 26-49% |
| Sebagian kecil | 1-25% |
| Tidak satupun | 0% |

Analisis data dilakukan setelah peneliti mengumpulkan semua data yang diperlukan dalam penelitian (Irmawartini & Nurhaedah, 2017). Tingkat kepuasan akan disajikan dalam bentuk skor IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pengguna layanan donor plasma konvalesen di UTD PMI Kota

Malang. Setiap pernyataan dalam survei, terdapat 9 unsur tentang kepuasan yang masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan tentang kepuasan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang terhadap 9 unsur dalam unit pelayanan yaitu 0,11. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan diperoleh dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 3.1 Rumus Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sumber :
Permenpan RB No 14 Tahun 2017

Berdasarkan rumus di atas, dapat diperoleh nilai indeks unit pelayanan terhadap sembilan unsur yang sesuai dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) \\ + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (x) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks \times Nilai Dasar
 $\rightarrow x \times 25 = y$

- b. Mutu pelayanan (x)
- c. Kinerja unit pelayanan (y)

Setelah dilakukan perhitungan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan (y), selanjutnya akan dilakukan analisis data mengenai tingkat kepuasan sehingga diperoleh *output* berupa nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan kriteria yang tercantum dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan, sebagai berikut:

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Baik |

Sumber : Permenpan RB No 14 Tahun 2017

3.8 Etika Penelitian

Etika penelitian yang berguna sebagai pelindung terhadap institusi tempat penelitian dan peneliti itu sendiri. Selanjutnya peneliti melakukan penelitian dengan langkah-langkah:

3.8.1 *Informed Consent* (Lembar Persetujuan Menjadi Responden)

Lembar persetujuan menjadi responden ini akan diberikan kepada pendonor plasma konvalesen yang berada di UTD PMI Kota Malang. Kemudian, peneliti akan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang akan dilakukan pada saat pengumpulan data.

3.8.2 *Anonymity* (Tanpa Nama)

Pada saat responden mulai mendapatkan penjelasan dan mendapatkan sebuah kuesioner atau pernyataan, maka responden tidak perlu mencantumkan nama responden ke dalam lembar pernyataan tersebut.

3.8.3 *Confidentially* (Kerahasiaan)

Informasi yang diberikan kepada responden serta semua data yang dikumpulkan tanpa nama yang dijamin kerahasiannya oleh peneliti, hal ini tidak akan dipublikasikan atau diberikan kepada orang lain tanpa pemberian izin dan sepengetahuan responden.