

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat pada suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual. Metode kuantitatif ialah “suatu metode yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, menganalisis data secara kuantitatif atau statistik untuk pengujian hipotesis yang telah divalidasi (Sugiyono, 2016:8). Penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang pada bulan November-Desember 2022.

3.2 Subyek Penelitian

Subyek Penelitian ini adalah konsumen permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang. Dalam penelitian ini, kuesioner sebagai alat ukur kepada subyek penelitian yaitu konsumen terkait permintaan darah.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Penelitian ini, populasi yang ditetapkan peneliti adalah konsumen permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang dalam pemenuhan kebutuhan permintaan darah di bulan November-Desember tahun 2022.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2019). Penelitian ini menggunakan sampel tingkat kepuasan konsumen dalam permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang. Teknik yang digunakan pada pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Total Sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2010). Sampel yang dipilih adalah konsumen berjumlah 50 orang. Pengambilan Teknik sampling menggunakan *Total sampling* didasarkan pada jumlah populasi yang kurang dari 100 orang, maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di UDD Kabupaten Malang yang bertempat di Jl. Panji Kepanjen, Penarukan, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163.

3.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 18 November 2022 sampai dengan 31 Desember 2022.

3.5 Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah pada Bulan November-Desember 2022. Variabel pada penelitian ini adalah hasil data primer tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah pada Bulan November-Desember 2022.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen Alat Ukur	Skala	Hasil Pengukuran
Tingkat kepuasan konsumen	Perasaan konsumen setelah mendapat pelayanan permintaan darah, meliputi (Jayanti, N, D., 2016): a Tangibles b Empathy c Responsiveness d Assurance	Dokumentasi dan hasil kuesioner (Skala <i>Linkert</i>)	Ordinal	Untuk pertanyaan positif - Sangat Puas (5) - Puas (4) - Cukup puas (3) - Tidak puas (2) - Sangat Tidak Puas (1)

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dari kuesioner (angket) tingkat kepuasan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember tahun 2022. Berikut ini prosedur pengumpulan data, yaitu:

1. Persiapan

- a Peneliti mengurus surat izin penelitian di Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
- b Memberikan penjelasan kepada UDD PMI Kabupaten Malang tentang maksud dan tujuan, serta waktu penelitian
- c Memberikan surat izin penelitian ke UDD PMI Kabupaten Malang

2. Pelaksanaan

- a Peneliti melakukan observasi terhadap subjek penelitian yaitu konsumen berdasarkan survei dari kuesioner tingkat kepuasan

dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022

- b Peneliti mengamati pada tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022
- c Peneliti melakukan pengolahan data dari kuesioner tingkat kepuasan dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022

3. Evaluasi

- a Peneliti mengkaji hasil penelitian dari total survei data kuesioner tingkat kepuasan dalam pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022.

3.6.2 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data (Kemenkes, 2017). Jadi dalam pengumpulan instrumen penelitian ini memerlukan alat-alat pendukung yaitu total hasil kuesioner (data primer) tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022. Kategori instrumen penelitian tersebut berdasarkan:

1. Sangat puas
2. Puas
3. Cukup puas
4. Tidak puas

5. Sangat tidak puas

3.7 Analisis Data dan Penyajian Data

3.7.1 Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan di analisis menggunakan jenis statistik deskriptif dengan persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022 dengan kategori tingkat kepuasan (Sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas). Perhitungan Skor menggunakan skala *Linkert* menurut (Arifin, 2010: 137) sebagai berikut:

$$P = \frac{\sum R}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Persentase Kuesioner

$\sum R$ = Jumlah jawaban yang diberikan oleh validator

N = Jumlah Komersial atau ideal

- **Skala *Linkert***

Skala *Linkert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial (Bahrun, Alifah, & Mulyono, 2018; Saputra & Nugroho, 2017). Terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala *Linkert*, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur

skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1;

sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 perhitungan dilakukan menggunakan rumus: dapat dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Linkert*

Nilai	Arti	Perhitungan
5	Sangat Puas	Jumlah responden memilih (SS) x 5 = hasil
4	Puas	Jumlah responden memilih (S) x 4 = hasil
3	Cukup Puas	Jumlah responden memilih (KS) x 3 = hasil
2	Tidak Puas	Jumlah responden memilih (TS) x 2 = hasil
1	Sangat Tidak Puas	Jumlah responden memilih (STS) x 1 = hasil
Skor maksimum = (jumlah responden x skor tertinggi <i>Linkert</i>) Skor minimum = (jumlah responden x skor terendah <i>Linkert</i>)		

3.7.2 Interpretasi Data

$$\text{Indeks (\%)} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100$$

Pada tahap berikutnya, skor *Linkert* diinterpretasikan dalam kategori efektivitas aplikasi dengan persentase yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Data

No.	Persentase Hasil Skor (%)	Kategori
1.	0% - 19,99%	Sangat Tidak Puas
2.	20% - 39,99%	Tidak Puas
3.	40% - 59,99%	Cukup Puas
4.	60% - 79,99%	Puas
5.	80% - 100%	Sangat Puas

3.7.3 Penyajian Data

Pada penyajian data penelitian ini menggunakan Tabel, diagram lingkaran, dan uraian kalimat untuk memberi gambaran dari total hasil kuesioner angket tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan November-Desember 2022. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket kuesioner dengan bersifat tertutup (terstruktur), hal ini berdasarkan pada pengalaman dan pengetahuan responden yang berbeda-beda, kemudian dikelompokkan berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan permintaan darah di UDD PMI Kabupaten Malang.

3.8 Etika Penelitian

Terdapat lima prinsip yang harus dipegang teguh oleh peneliti dalam melaksanakan sebuah penelitian, empat prinsip tersebut menurut (Notoatmodjo, 2014 dalam I M Sukamerta dkk, 2017) yaitu:

3.8.1 Menghormati Harkat dan Martabat Manusia

Peneliti harus mempertimbangkan hak-hak subyek penelitian untuk mendapatkan informasi tentang topik penelitian tersebut. Selain itu, memberikan kebebasan kepada subyek penelitian dalam memberikan informasi.

3.8.2 Menghormati Privasi dan Kerahasiaan Subyek Penelitian

Peneliti memberikan jaminan kerahasiaan mengenai identitas subyek penelitian. Oleh karena itu peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan identitas subyek penelitian. Data cukup menggunakan *coding* sebagai pengganti identitas pendonor.

3.8.3 Keadilan dan Keterbukaan

Berperilaku adil, jujur, terbuka, dan berhati-hati terhadap lingkungan penelitiannya yaitu dengan cara mengkondisikan lingkungan penelitian sesuai dengan prinsip keterbukaan dengan cara menjelaskan prosedur penelitian. Prinsip keadilan ini mempunyai arti yaitu semua subyek penelitian mempunyai perlakuan dan keuntungan yang sama tidak memandang gender, agama etnis, dan sebagainya.

3.8.4 Memperhatikan Manfaat dan Kerugian yang Ditimbulkan

Penelitian ini hendaknya memperoleh manfaat semaksimal mungkin bagi subyek penelitian dan tempat yang akan diteliti. Selain itu peneliti seharusnya memperhatikan dampak yang dapat merugikan masyarakat dan subyek penelitian. Oleh karena itu pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan dengan meminimalkan atau mencegah timbulnya rasa sakit, cedera atau stres subyek penelitian.

3.8.5 *Ensuring Beneficence*

Menurut (Ade Heryana, 2020) prinsip ini menyatakan bahwa penelitian yang dijalankan akan memberikan sesuatu yang berguna bagi partisipan dan bagi komunitas yang terdampak. Penelitian bukan sekedar menghasilkan data yang diperoleh dari partisipan, namun juga memberi manfaat baik secara langsung dan tidak langsung bagi partisipan. Dalam prinsip *beneficence* terdapat dua aturan umum yaitu: jangan membahayakan atau merugikan partisipan; dan maksimumkan manfaat dan minimumkan kerugian. Sehingga peneliti sebaiknya menilai risiko dan manfaat yang akan diperoleh partisipan dalam penelitian yang hasilnya harus dikomunikasikan kepada partisipan penelitian.