

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat 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. (Menpan, 2017)

Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan metode Accidental Sampling. Menurut Notoadmodjo (2010) Accidental Sampling adalah pengambilan sampel secara Accidental dengan mengambil responden yang kebetulan ada disuatu tempat yang sesuai dengan tempat penelitian, dalam hal ini sampel penelitian adalah pelanggan UTD yaitu pendonor darah.

Sampel atau jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan teknik sampel metode *Accidental Sampling*, sehingga dapat menganalisa tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan di UTD PMI Kabupaten Malang.

3.2 Tempat dan Waktu

Lokasi yang digunakan sebagai tempat untuk penelitian adalah UTD PMI Kabupaten Malang, tepatnya di jalan Panji Kepanjen Malang. Pemilihan UTD PMI Kabupaten Malang dikarenakan tempat bekerja. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan November Tahun 2020.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pendonor darah yang datang langsung ke UTD PMI Kabupaten Malang.

2. Objek penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pendonor darah yang berinteraksi dengan petugas UTD PMI Kabupaten Malang.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah yaitu pendonor darah yang mendonorkan darahnya pada Tahun 2020 rata-ratanya setiap bulan yaitu 460 pendonor darah.

3.4.2 Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan teknik sampel metode *Accidental Sampling*. Menurut Notoadmodjo (2010) *Accidental Sampling* adalah pengambilan sampel secara *Accidental* dengan mengambil responden yang kebetulan ada disuatu tempat yang sesuai dengan tempat penelitian, dalam hal ini sampel penelitian adalah pendonor darah datang langsung ke kantor UTD PMI Kabupaten Malang rata-rata 460 Orang.

Sampel atau jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini di hitung

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (dalam hal ini berjumlah 460)

e = tingkat signifikansi (dalam hal ini 10% atau 0,1%) Dengan demikian :

$$n = \frac{460}{1 + (460 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{460}{1 + 4,6}$$

$$n = \frac{460}{5,6}$$

$$n = 82,14$$

Dengan demikian jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini disederhanakan dengan melihat jadwal dan waktu penelitian sehingga sampel penelitian berjumlah 50 orang.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel bebas /Independen

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan petugas di UTD PMI Kabupaten Malang

3.5.2 Variabel terikat /Dependen

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pendonor darah

3.5.3 Variabel kontrol

Variabel kontrol pada penelitian ini adalah waktu petugas melakukan pelayanan donor darah.

3.6 Pelaksanaan PengumpulanData

3.6.1 Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada pendonor darah terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah

ditetapkan.

3.6.2 Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

3.7 Metode Penelitian

Untuk melakukan survei menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala Likers adalah suatu skala psikomotorik yang umum di gunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak di gunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat skala yang dapat di pergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Linkert responden di minta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan mmemilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.8 Langkah-Langkah PengolahanData

3.8.1 Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing dijawab menggunakan pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert sebagai berikut :

STB : Sangat Tidak Baik

ST : Sangat Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

SBS : Sangat Baik Sekali

3.8.2 Coding

Setelah instrument penelitian berupa kuisisioner diisi oleh responden, peneliti akan merekap hasil kuisisioner dengan memasukkan kedalam master tabel sebagaimana terlampir. Adapun untuk memasukkan

ke dalam master tabel peneliti menggunakan koding untuk data umum dan data khusus. Adapaun coding yang dimaksudkan adalah sebagai berikut :

3.8.2.1 Data Umum

Jenis Kelamin : 1. Laki – Laki 2. Perempuan
Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Sarjana/Pas

3.8.2.2 Data Khusus

1. TP : Tidak Puas
2. KP : Kurang Puas
3. CP : Cukup Puas
4. P : Puas
5. SP : Sangat Puas

3.9 Cara Analisis Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil obyektif.

3.9.1 Analisa Univirat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan.

Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Dimana data yang dibahas berdasarkan ke 7 (Tujuh) aspek sesuai aturan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi :

1. Aspek Persyaratan
2. Aspek Prosedur
3. Aspek Waktu
4. Aspek Kopetensi Pelaksana
5. Aspek Perilaku Pelaksana

6. Aspek Sarana & Prasarana
7. Aspek Pengaduan