

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain**

Metode penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian diskriptif dengan pendekatan survei. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pendonor dan kualitas pelayanan petugas dengan cara mengambil data melalui penyebaran kuisisioner yang akan diberikan kepada pendonor.

#### **3.2 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo pada bulan Oktober sampai November 2023. Teknik pengambilan data menggunakan data primer yaitu dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Dalam penelitian ini populasi yang akan diambil adalah jumlah pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo pada bulan Oktober - November 2023 yaitu. Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2010:131) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sehingga jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teknik accidental sampling.

#### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi**

UDD PMI Kabupaten Sidoarjo Jl. Raya Jati No. 1, Babadan, Jati, Kec. Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur

### 3.3.2 Waktu

Oktober - Desember 2023

### 3.4 Fokus Studi dan Definisi Operasioanl Variabel

#### 3.4.1 Fokus Studi

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di UDD PMI Kab Sidoarjo
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor di UDD PMI Kab Sidoarjo

#### 3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Kriteria Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah tingkat ukuran bagi pendonor untuk menilai seberapa bagus layanan yang diberikan oleh petugas di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo . Beberapa unsur yang akan diukur yaitu sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliability (Kehandalan)</li> <li>2. Assurance (Jaminan)</li> <li>3. Tangible (nyata/bukti langsung)</li> <li>4. Empathy (peduli)</li> <li>5. Responsiveness (daya tanggap)</li> </ol>	Kuisisioner	Pengukurang menggunakan instrument kuisisioner dengan memberikan skor 1-4 dengan ketentuan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Sangat tidak baik = 1</li> <li>b) Tidak baik = 2</li> <li>c) Baik = 3</li> <li>d) Sangat baik = 4</li> </ol>	Interval

Kepuasan pendonor	Kepuasan pendonor adalah efek rasa yang timbul akibat membandingkan hasil pelayanan petugas terhadap ekspektasi pelayanan yang pendonor harapkan di PMI Kabupaten Sidoarjo	Kuisisioner	Pengukurang menggunakan instrument kuisisioner dengan memberikan skor 1-4 dengan ketentuan sebagai berikut : a) Sangat tidak setuju = 1 b) Tidak setuju = 2 c) Setuju = 3 d) Sangat setuju = 4	Interval
-------------------	--	-------------	--	----------

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisisioner kualitas pelayanan petugas aftap dan kuisisioner kepuasan pendonor terhadap pelayanan petugas aftap.

##### 1. Tahap persiapan penelitian

Pada tahap ini peneliti mempersiapkan bahan penelitian seperti pembuatan proposal dan mempersiapkan bahan penelitian yang lain.

Setelah proposal di terima dari pihak instansi dan lahan penelitian,

peneliti siap untuk melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data yaitu penyebaran kuisisioner kepada pendonor.

## 2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan peneliti akan memberikan beberapa kuisisioner kepada pendonor dengan cara mengajak pendonor tersebut ke tempat yang privasi untuk mengisi kuisisioner yang telah dibuat oleh peneliti. Dan pengisian kuisisioner tersebut akan diisi oleh 50 pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo

## 3. Tahap Akhir

Setelah data terkumpul sesuai dengan rencana penelitian maka data akan diolah oleh peneliti untuk mendapatkan hasil dan penarikan kesimpulan

### **3.5.2 Instrumen Penelitian**

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Adapun spesifikasi kuisisioner yaitu sebagai berikut :

#### a) Desain bagian Kuisisioner antara lain :

##### 1) Bagian pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner, nomor responden, nama, umur/jenis kelamin, alamat, pendidikan, pekerjaan frekuensi donor

##### 2) Bagian kedua

Pada bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang diajukan

#### b) Desain bentuk jawaban

## 1) Bentuk jawaban kualitas pelayanan

Tabel 3. 2 Bentuk Jawaban Kualitas Pelayanan

No	Kriteria jawaban	Nilai
1	Sangat tidak baik	1
2	Tidak baik	2
3	Baik	3
4	Sangat baik	4

## 2) Bentuk jawaban kepuasan pendonor

Tabel 3. 3 Bentuk Jawaban Tingkat Kepuasan

No	Kriteria jawaban	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Setuju	3
4	Sangat setuju	4

### 3.6 Analisis Data dan Penyajian Data

#### 3.6.1 Analisi Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan aturan yang disesuaikan dengan penelitian deskriptif. Data yang diperoleh ini di dapat melalui kuisisioner yang disebarkan kepada sampel yaitu 50 pendonor di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo. Hasil jawaban dari kuisisioner responden akan digunakan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo dan kualitas pelayanan petugas di UDD PMI Kabupaten Sidoarjo. Pada penelitian ini data yang sudah terkumpul akan dianalisa menggunakan teknik analisis univariat dengan tujuan untuk menjelaskan atau

mendeskripsikan dari variable yang diteliti. Selanjutnya data akan dihitung menggunakan rumus likert dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } T \times P_n$$

T = total jumlah responden yang memilih

P<sub>n</sub> = Pilihan angka skor Likert

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, maka peneliti harus menentukan skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) dengan rumus :

X = skor tertinggi likert x jumlah responden

Y = skor terendah likert x jumlah responden

### **3.6.2 Penyajian Data**

Peneliti menggunakan penyajian data dalam bentuk table, diagram pie, diagram batang dan teks dan nantinya peneliti dapat mengambil kesimpulan dari data tersebut yang berasal dari kuisisioner

### **3.7 Etika Penelitian**

Setiap penelitian kesehatan yang menyangkut manusia sebagai subyek penelitian wajib didasarkan pada tiga prinsip etik sebagai berikut (Haryani & Setiyobroto, 2022) :

1. Respect for persons (other)

Hal ini bertujuan untuk menghormati otonomi untuk mengambil keputusan mandiri (self determination) dan melindungi kelompok-

kelompok dependent (tergantung) atau rentan (vulnerable) dari penyalahgunaan (harm and abuse).

2. Beneficence and Non Maleficence

Prinsip berbuat baik, memberikan manfaat yang maksimal dan risiko yang minimal.

3. Prinsip etika keadilan (Justice)

Prinsip ini menekankan setiap orang layak mendapatkan sesuatu sesuai dengan haknya menyangkut keadilan distributif dan pembagian yang seimbang (equitable).