

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan metode survei. Penelitian ini menggunakan pendekatan *evaluation study* (studi evaluasi) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di Puskesmas Kromengan.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kromengan pada bulan Juni 2021 selama 3 hari pada tanggal 24-26 Juni 2021

#### **C. Populasi Sampel dan Teknik Sampling**

##### 1. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan unit gizi pada tanggal 24-26 Juni 2021 yang ada di Puskesmas Kromengan yaitu sebanyak 10 responden.

##### 2. Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dimana teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu terhadap kriteria-kriteria yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 10 orang berdasarkan jumlah pasien rawat jalan unit gizi Puskesmas Kromengan selama 3 hari.

##### 3. Sampel

Berdasarkan tabel penentuan sampel Krejcie dan Morgan dalam Permenpan nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan bahwa besaran sampel untuk populasi 10 orang adalah sebanyak 10 orang.

#### **D. Instrumen Penelitian**

1. Laptop untuk mengumpulkan data dari Form Penilaian Kepuasan Masyarakat
2. Form Penilaian Kepuasan Masyarakat (Lampiran 1)
3. Kalkulator untuk menghitung data dari Form Penilaian Kepuasan Masyarakat

## E. Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional	Cara pengukuran	Hasil ukur	Skala ukur
Kinerja Pelayanan	Penilaian pasien terhadap pelayanan gizi rawat jalan Puskesmas Kromengan, yang dinilai dengan cara membandingkannya dengan apa yang diharapkan pasien sebelum menggunakan pelayanan tersebut.	Kuesioner dengan skala likert	5 = Sangat Baik 4 = Baik 3 = Cukup 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik (Ayu, 2012)	Interval
Harapan Pasien	Harapan pasien merupakan keinginan/harapan pasien sebelum menggunakan jasa pelayanan gizi rawat jalan, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja pelayanan.	Kuesioner dengan skala likert	5 = Sangat Penting 4 = Baik 3 = Cukup 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting (Ayu, 2012)	Interval

Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien rawat jalan Puskesmas Kromengan dengan membandingkan apa yang diharapkan dan apa yang diterima dari pelayanan gizi yang diperoleh. Dinilai dengan membandingkan nilai harapan dan nilai kinerja pelayanan.	Kuesioner dengan skala likert	<p>Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuadran I Prioritas Utama</li> <li>• Kuadran II Pertahankan Prestasi</li> <li>• Kuadran III Prioritas Rendah</li> <li>• Kuadran IV Berlebihan</li> </ul> <p>Kategori <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,00 – 0,34 = Tidak puas</li> <li>• 0,35 – 0,50 = Kurang puas</li> <li>• 0,50 – 0,65 = Cukup puas</li> <li>• 0,66 – 0,80 = Puas</li> <li>• 0,80 – 1,00 = Sangat puas</li> </ul> <p>(Aritonang, 2005 dalam Subhan, 2019)</p>	<p>IPA: Ordinal</p> <p>CSI: Interval</p>
-----------------	---	-------------------------------	--	--

#### F. Kriteria Inklusi

1. Pasien rawat jalan unit gizi Puskesmas Kromengan
2. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian

#### G. Kriteria Eksklusi

1. Bukan pasien rawat jalan unit gizi Puskesmas Kromengan
2. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden penelitian

#### H. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan melakukan wawancara terstruktur menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan (kuesioner).

1. Data mengenai tingkat kepentingan/harapan konsumen diperoleh dengan cara menyebar kuesioner (Lampiran 1) yang diberikan kepada pasien rawat jalan unit gizi Puskesmas Kromengan.
2. Data mengenai tingkat kinerja penyelenggara makanan diperoleh dengan cara menyebar kuesioner (Lampiran 1) yang diberikan kepada pasien pasien rawat jalan unit gizi Puskesmas Kromengan.
3. Data mengenai kepuasan konsumen diperoleh dengan cara membandingkan nilai kepentingan/harapan dan nilai kinerja yang telah tertera pada kuesioner harapan dan kinerja.

## **I. Teknik Pengolahan, Penyajian dan Analisis Data**

### **1. Karakteristik Responden**

Digunakan analisis statistik deskriptif hingga didapatkan distribusi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

### **2. Data Tingkat Harapan**

Data tentang tingkat harapan diolah dengan cara memberikan skor berdasarkan skala likert pada setiap pertanyaan, yaitu:

- a. Sangat Penting = bobot 5
- b. Penting = bobot 4
- c. Cukup = bobot 3
- d. Kurang Penting = bobot 2
- e. Tidak Penting = bobot 1

Kemudian dijumlah pada masing-masing atribut yang diperoleh dari penilaian seluruh konsumen, kemudian dihitung rata-ratanya. Data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara deskriptif.

### **3. Data Tingkat Kinerja**

Data tentang penilaian kinerja penyelenggara makanan diolah dengan cara memberikan skor pada setiap pertanyaan, yaitu:

- a. Sangat Baik = bobot 5
- b. Baik = bobot 4
- c. Cukup = bobot 3
- d. Kurang Baik = bobot 2
- e. Tidak Baik = bobot 1

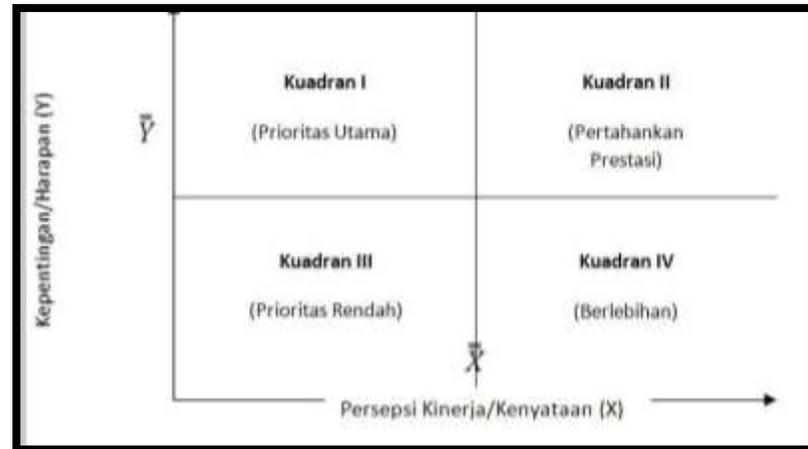
Kemudian dijumlah pada masing-masing atribut, kemudian dihitung rata-ratanya. Data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel serta dianalisis secara deskriptif.

#### 4. Data Kepuasan Konsumen

Dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, yaitu komponen harapan dan kinerja. Hal tersebut diukur dengan 2 metode, yaitu:

##### a. **Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja suatu organisasi atau perusahaan, produk dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar. Cara analisis kepuasan konsumen menggunakan *Importance Performance Analysis* yakni dengan mengombinasikan pengukuran pada dimensi harapan dan dimensi kinerja ke dalam dua *grid*. Kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalam nilai kinerja sebagai sumbu Y dan harapan sebagai sumbu X. Selanjutnya menggunakan rata-rata yang terdapat pada harapan dan kinerja tersebut sebagai pusat pemotongan garis (Subhan, 2019). Data disajikan dalam bentuk diagram seperti yang tergambar pada Gambar 1 dan dianalisis secara deskriptif.



Gambar 1. Diagram Klasifikasi Kepentingan  
(Sumber: Ayu, 2012)

Masing-masing kuadran pada Gambar menunjukkan keadaan sebagai berikut:

- 1) Kuadran A, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah).

Oleh karena itu, perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus yang pada akhirnya *performance* dalam kuadran ini meningkat.

- 2) Kuadran B, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi.
- 3) Kuadran C, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa.
- 4) Kuadran D, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan (Ayu, 2012).

Cara menentukan garis perpotongan sumbu x dan y pada diagram klasifikasi kepentingan:

1. Menghitung nilai rerata tiap atribut pernyataan
2. Memasukkan data di diagram pada Ms. Word
3. Menarik garis sumbu x dan y sesuai dengan perhitungan nilai rerata yang telah dilakukan

#### **b. Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa (Sinnun, 2017). Tahapan menghitung CSI menurut Aritonang (2005) dalam Sinnun (2017) sebagai berikut:

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

*Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

- 2) Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan

p = Atribut kepentingan ke-p

- 3) Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS$$

- 4) Menentukan *Customer Satisfaction Index*(CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

p = Atribut kepentingan ke-p

HS = Skala maksimum yang digunakan

- 5) Tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen yang diklasifikasikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

<b>Nilai</b>	<b>Kriteria CSI</b>
$X > 0,81$	Sangat puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,35 – 0,50	Kurang puas
0,00 – 0,34	Tidak puas

Data tentang kepuasan konsumen menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) akan disajikan dalam bentuk tabel. Dan data tersebut akan dianalisis secara deskriptif.