

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian dengan judul hubungan kepuasan pendonor darah dengan kualitas layanan donor darah di UDD PMI Jombang yaitu suatu penelitian studi kasus. Desain penelitian yaitu analitik korelasi. Metode penelitian yaitu penelitian kuantitatif. Menurut (Sasongko & Subagio, 2013), metode penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numeric (angka) yang diolah dengan metode statistika. Pendekatan kuantitatif biasanya dilakukan pada penelitian inferensial dan menyandarkan kesimpulan pada pengujian hipotesis. Hipotesis penelitian ini yaitu  $H_0$  untuk tidak ada hubungan antara kepuasan dengan kualitas layanan donor darah dan  $H_1$  untuk ada hubungan antara kepuasan dan kualitas layanan donor darah. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independent dan variabel dependent. Variabel independent yaitu kualitas layanan donor darah dan variabel dependent yaitu kepuasan pendonor.

#### **3.2 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian dengan judul hubungan kepuasan donor darah dengan kualitas layanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Jombang yaitu seluruh pendonor sukarela yang sudah mendonorkan darahnya di dalam gedung UDD PMI Kabupaten Jombang minimal sebanyak tiga kali. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Respati, 2016). Populasi

sample yaitu sebanyak 596 sampel. Jumlah sampel diambil dengan menggunakan Rumus Slovin.

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

Keterangan :

N = Besar populasi

n = Besar sampel

d = Derajat ketepatan yang diinginkan (0,10 atau 10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{596}{596(0,10^2)+1} \\ &= 87 \end{aligned}$$

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun kriteria eksklusi.

### 3.2.1 Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Respati, 2016). Adapun kriteria inklusi sampel sebagai berikut :

1. Responden yaitu pendonor yang pernah mendonorkan darahnya di dalam gedung UDD PMI Jombang minimal tiga kali
2. Responden dalam keadaan sehat jasmani dan rohani
3. Bersedia menjadi responden dalam penelitian.

### 3.2.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi adalah sebagian subjek yang memenuhi kriteria inklusi, yang harus dikeluarkan dari penelitian karena berbagai sebab yang dapat mempengaruhi hasil penelitian sehingga terjadi bias (Respati, 2016). Adapun kriteria eksklusi sampel sebagai berikut :

1. Responden yaitu pendonor yang pernah mendonorkan darahnya kurang dari tiga kali
2. Responden yaitu pendonor yang mendonorkan darahnya sebanyak tiga kali akan tetapi salah satu diantaranya ada yang dilakukan di luar gedung UDD PMI (mobile unit)
3. Terdapat keadaan yang mengganggu kemampulaksanaan.
4. Subyek menolak berpartisipasi.

### **3.3 Lokasi dan Waktu**

pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2021 di UDD PMI Jombang yang beralamatkan Jl. Adityawarman No.45 A. Pelayanan donor UDD PMI Jombang mulai pukul 08.00-20.00 WIB. Pengisian lembar observasi dan pembagian lembar kuesioner untuk pengumpulan data dilakukan di ruang istirahat pendonor setelah dilakukan penyadapan.

### **3.4 Fokus Studi dan Definisi Operasional Fokus Studi**

#### **3.4.1 Fokus studi**

Fokus Studi penelitian biasanya identik dengan variable penelitian atau yang menjadi factor perhatian. Fokus studi merupakan kajian utama dari permasalahan yang

akan dijadikan titik acuan studi kasus , yang menjadi fokus studi yaitu hubungan kepuasan donor darah dengan kualitas layanan donor darah di UDD PMI Kabupaten Jombang. Hal ini terkait dengan stok darah yang masih fluktuatif dan adanya keluhan pendonor terkait pelayanan yang diberikan. Kurangnya kepuasan pendonor dalam memperoleh pelayanan dapat berhubungan dengan ketersediaan stok darah.

### **3.4.2 Definisi Operasional Fokus Studi**

Definisi operasional merupakan penjelasan semua variable dan istilah yang akan digunakan dalam penelitian secara operasional sehingga akhirnya mempermudah pembaca dalam mengartikan makna penelitian. Definisi operasional adalah mendefinisikan variable secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Definisi operasional ditentukan berdasarkan parameter yang dijadikan ukuran dalam penelitian. Berikut variabel penelitian ini :

#### **3.4.2.1 Variabel dependent : kepuasan pendonor darah**

Kepuasan adalah timbulnya rasa bahagia, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Kepuasan pendonor merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif, penilaian tersebut tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Kepuasan pendonor dapat dinilai dari empat aspek, yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya. Penilaian kepuasan pendonor penting untuk dilakukan, karena merupakan

bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel dependent

Variabel	Definisi	Kategori	Skala
Tingkat kepuasan	Kepuasan adalah timbulnya rasa bahagia, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan	a. 11-32 = Tidak Puas b. 33-55 = puas	Ordinal

Pengukuran menggunakan skor 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut :

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Sedang

2 = Tidak Puas

1 = Sangat Tidak Puas

#### 3.4.2.2 Variabel independent : kualitas layanan donor

Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Sedangkan Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 7, Tahun 2011, Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan donor darah yaitu upaya penyediaan pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen dan berdasarkan dengan standar yang ditetapkan.

Ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan :

Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel Independent

Variabel	Definisi	Kategori	Skala
<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)	Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	a. 8-18 : Kurang b. 19-29 : sedang c. 30-40 : baik	Ordinal
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pelayanan yang ramah dan memberi keamanan	a. 4-9 : Kurang b.10-15 : Sedang c. 16-20: baik	ordinal
<i>Tangible</i> (nyata/ tampak/ bukti langsung)	Kondisi peralatan, petugas	a.7-15 : kurang b. 16-24 : sedang c. 25-35 : baik	ordinal
Emphaty (peduli)	Hubungan pasien dengan petugas serta sikap perhatian petugas kepada pasien	a. 5-11 : kurang b. 12-18 : sedang c. 19-25 :baik	ordinal
<i>Responsiveness</i> (sikap responsif/ daya tanggap)	Kesiapan, kesigapan, dan ketepatan petugas dalam melakukan tindakan pada pasien	a. 5-11 : kurang b. 12-18 : sedang c. 19-25 :baik	ordinal

Pengukuran menggunakan instrumen lembar kuesioner dengan memberikan skor 1-5

dengan keterangan sebagai berikut :

- 5 = Sangat Baik
- 4 = Baik
- 3 = Sedang
- 2 = Buruk
- 1 = Sangat Buruk.

Sedangkan, lembar observasi memberikan penilaian dengan checklist “Ya atau Tidak”.  
Dengan Kategori sebagai Berikut :

Tabel 3.3 Kategori hasil penilaian lembar observasi

<b>Variabel</b>	<b>Kategori (jumlah jawaban ya)</b>
<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)	a. 1-3 : Kurang b. 4-6 : sedang c. 7-8 : baik
<i>Assurance</i> (jaminan)	a. 1 : Kurang b.2-3 : Sedang c. 4 : baik
<i>Tangible</i> (nyata/ tampak/ bukti langsung)	a.1-2 : kurang b.3-5 : sedang c.6-7 : baik
Emphaty (peduli)	a. 1 : kurang b. 2-3 : sedang c. 4-5 :baik
<i>Responsiveness</i> (sikap responsif/ Daya tanggap)	a. 1 : kurang b. 2-3 : sedang c. 4-5 :baik

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu metode angket (kuesioner) dan observasi dengan pengumpulan data primer. Instrumen yang digunakan yaitu lembar kuesioner dan lembar observasi, dalam lembar ini akan diperoleh Data primer yang meliputi :

1. Observasi, terdiri dari pertanyaan tertulis yang digunakan peneliti untuk mengamati pelayanan yang diberikan
2. Kuesioner kepuasan pendonor dan kualitas layanan donor , terdiri dari pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh tanggapan mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas
3. Identitas pendonor meliputi Umur responden, pendidikan responden, pekerjaan responden

### 3.6 Analisis Data dan Penyajian Data

#### 3.6.1 Analisa Data

Data-data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis kuantitatif. Data hasil dari lembar kuesioner dan lembar observasi digabungkan dalam bentuk presentase. Teknik analisa yang digunakan dengan menggunakan statistik.

##### 1. Analisis univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel (Respati, 2016). Dalam penelitian ini analisis univariat yang dilakukan adalah mendistribusikan kualitas layanan donor dengan tingkat kepuasan pendonor. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan kepuasan pendonor terhadap layanan yang diberikan secara deskriptif dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan:

p : persentase

f : frekuensi dari setiap karakteristik

n : jumlah sampel

##### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis terhadap dua variabel yang diduga memiliki hubungan antara variabel dependent dan independent . Variabel dependent dalam

penelitian ini adalah kepuasan pendonor darah dan variabel independent yaitu kualitas layanan donor oleh petugas. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi-Square*. Analisis ini digunakan untuk membuktikan adanya hubungan antara kepuasan pendonor darah dengan kualitas layanan donor, melalui uji *Chi-Square* jika nilai  $p < 0.05$  maka terdapat hubungan dan jika  $p \geq 0.05$  maka tidak terdapat hubungan (Ayu & Windusara, 2019).

### 3.6.2 Penyajian Data

Cara penyajian data dilakukan melalui berbagai bentuk, pada umumnya dikelompokkan menjadi tiga, yakni penyajian dalam bentuk teks (*tekstular*), penyajian dalam bentuk tabel, dan penyajian dalam bentuk grafik. penelitian ini menggunakan penyajian data dalam bentuk tabel dan teks. Peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi.

### 3.7 Etika Penelitian

Etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut (Notoadmojo, 2010: 202). Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mendapat rekomendasi dari institusi untuk mengajukan permohonan ijin kepada institusi/lembaga tempat penelitian. Menurut (Nursalam, 2009: 114) setelah mendapatkan persetujuan, peneliti melakukan penelitian dengan menekankan masalah etika penelitian yang meliputi:

### 1. *Informed consent*

Subjek harus mendapatkan informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, mempunyai hak untuk bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. Pada *informed consent* juga perlu dicantumkan bahwa data yang diperoleh hanya dipergunakan untuk pengembangan ilmu.

Dalam penelitian ini, responden wajib mendapatkan informasi secara rinci tentang tujuan penilaian kepuasan pendonor terhadap kualitas layanan donor serta memiliki hak untuk menolak menjadi responden.

### 2. Prinsip keadilan (*right to justice*)

Subjek mempunyai hak untuk meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan, untuk itu perlu adanya tanpa nama (*anonymity*) dan rahasia (*confidentiality*).

Dalam penelitian ini, peneliti harus secara adil dan baik dalam memperlakukan responden sebelum, selama dan sesudah keikutsertaanya dalam pemberian respon terhadap kepuasan dalam layanan donor tanpa adanya diskriminasi.