

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain/Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) dalam (Adiputra, et al., 2021), penelitian deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian. Data akan dianalisis secara deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dan tidak bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel-variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran antara variabel-variabel tersebut.

Desain ini dipilih untuk mengetahui kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya.

3.2 Subyek Penelitian

3.6.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono dalam (Siyoto & Sodik, 2015), populasi penelitian adalah wilayah umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah tertentu dan karakteristik yang ditetapkan peneliti untuk menarik kesimpulan. Populasi juga diartikan keseluruhan individu yang menjadi acuan penelitian yang akan dilakukan. Populasi dalam penelitian ini rata-rata pendonor sukarela yang datang untuk donor

darah di gedung UTD PMI Kota Surabaya pada 3 bulan terakhir, yaitu bulan Juli, Agustus, September sebanyak 10.212 Pendonor.

Tabel 3.1. Rata-rata Jumlah Pendonor Darah Sukarela

Bulan	Jumlah Pendonor
Juli	9.982
Agustus	11.888
September	8.767
Total Pendonor	30.637
Rata-rata	10.212

(Sumber: Data Sekunder UTD PMI Kota Surabaya)

3.6.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan sebagian kecil dari populasi. Penentuan sampel harus mewakili populasi yang sedang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah pendonor darah sukarela yang mendonorkan darahnya di gedung UTD PMI Kota Surabaya. Untuk menentukan besarnya jumlah sampel digunakan rumus *slovin*.

Rumus *slovin* merupakan rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini digunakan dalam penelitian *survey* dimana biasanya jumlah sampel besar, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. (Hartini, Roosarjani, & Dewi, 2019). Berikut perhitungan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus *slovin*:

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

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e^2 : Taraf nyata atau batas kesalahan (10%/0,1)

Jumlah sampel yang akan diteliti:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{10.212}{1 + 10.212 (0.1)^2} = 99,030 \approx 99$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin didapatkan jumlah sampel penelitian ini adalah 99 sampel.

3.6.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara tidak acak atau *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena semua unsur dalam populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel dan sampling dilakukan berdasarkan dengan pertimbangan tertentu. Selain itu, tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang akan diteliti.

3.6.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria yang harus dipenuhi oleh anggota populasi sehingga dapat diambil sebagai sampel. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Pendonor darah sukarela yang sudah mendapatkan pelayanan di UTD PMI Kota Surabaya
- b. Pendonor darah yang bersedia menjadi responden

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan anggota populasi yang tidak dapat dijadikan sampel penelitian. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Bukan pendonor darah sukarela (pendonor keluarga atau pengganti)
- b. Tidak bersedia menjadi responden

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Embong Ploso No. 7-15, Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Kota Surabaya.

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada bulan November 2021 sampai Desember 2021.

3.4 Fokus Studi dan Definisi Operasional Variabel

3.6.1 Fokus Studi

Fokus studi merupakan kajian utama dari permasalahan yang akan dijadikan titik acuan studi kasus. Fokus studi dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya.

3.6.2 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 38). Dalam penelitian ini menggunakan variable tunggal, yaitu mengenai kualitas pelayanan donor darah pada kelompok donor darah sukarela di UTD PMI Kota Surabaya.

3.6.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan katakarakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Wahab, 2013) dalam (Hartini, Roosarjani, & Dewi, 2019). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Teknik Pengumpulan Data	Skala Data	Kriteria Pengukuran
Kualitas pelayanan donor darah	Penilaian responden terhadap pelayanan donor darah yang telah diterima dan diukur dengan indikator kualitas pelayanan yaitu, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. a. Bukti langsung (<i>tangibles</i>) Penilaian responden terhadap operasional yang diberikan sudah	Kuesioner	Ordinal	Diukur dengan 15 pertanyaan, dengan kriteria penilaian menggunakan skala <i>likert</i> pada setiap pertanyaan. Kategori penilaian:

	<p>sesuai dengan kebutuhan yang diterima dan harapan yang diinginkan.</p> <p>b. Keandalan (<i>reliability</i>) Penilaian responden terhadap kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>c. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Penilaian responden terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan serta kecepatan dalam merespon permintaan responden.</p> <p>d. Jaminan (<i>Assurance</i>) Penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam menimbulkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman kepada responden.</p> <p>e. Empati (<i>emphaty</i>) Penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan perhatian atau kepedulian kepada responden dan kemudahan dalam melakukan komunikasi serta memahami kebutuhan responden.</p>			<p>Persepsi/pengalaman:</p> <p>5: Sangat Setuju 4: Setuju 3: Cukup Setuju 2: Kurang Setuju 1: Tidak Setuju</p> <p>Ekspektasi/harapan:</p> <p>5: Sangat Penting 4: Penting 3: Cukup Penting 2: Kurang Penting 1: Tidak Penting</p> <p>Persentase tingkat kualitas</p> <p>20%- 36%: Sangat Tidak Baik 36%-52%: Tidak Baik 52%-68%: Cukup Baik 68%-84% : Baik 84%-100%: Sangat Baik</p> <p>Perhitungan nilai <i>ServQual</i> dan kualitas pelayanan (Q) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan.</p> <p>Nilai <i>ServQual</i>= Skor Persepsi – Skor Ekspektasi</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				Nilai kualitas pelayanan $Q = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (E)}}$ Jika nilai $Q \geq 1$, kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. (Siyoto & Sodik, 2015). Data primer dalam penelitian ini adalah data identitas responden, data kualitas pelayanan donor darah. Data tersebut diperoleh dari pengisian angket atau kuesioner.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan dikumpulkan dari berbagai sumber data yang ada. (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam penelitian ini data sekunder adalah data jumlah pendonor darah sukarela di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya periode Juli-September 2021. Data tersebut diperoleh dari basis data berkaitan dengan rekap jumlah pendonor darah sukarela di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya periode Juli-September 2021.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui kuesioner atau angket yang disebar kepada responden. Kuesioner yang disebar kepada responden terdiri dari kuesioner persepsi atau pengalaman dan kuesioner ekspektasi atau harapan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan oleh UTD PMI Kota Surabaya di bagian pelayanan donor darah.

Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil rekapitulasi jumlah pendonor darah sukarela di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Surabaya periode bulan Juli-September 2021.

3.6.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. (Siyoto & Sodik, 2015). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan jenis kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang mana pertanyaannya telah disediakan pilihan jawaban dan responden dapat memilih jawaban yang sudah disediakan peneliti dengan cara dicentang atau diberi tanda. (Siyoto & Sodik, 2015). Kuesioner akan dibagikan kepada pendonor darah sukarela yang bersedia menjadi responden dan mengisi lembar kuesioner.

3.6 Analisis Data dan Penyajian Data

3.6.1 Metode Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu proses untuk mengolah data mentah hasil kuesioner menjadi data yang bisa dipahami dan menghasilkan sebuah informasi yang jelas.

Dalam penelitian ini, tahap awal pengolahan data adalah pengolahan data berdasarkan faktor demografi responden yang meliputi data jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui gambaran karakteristik responden yang sedang diteliti.

Setelah itu dilakukan pengolahan data terhadap kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya. Data diolah dengan menggunakan metode *ServQual*. Metode ini digunakan untuk menunjukkan kualitas jasa.

3.6.2 Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman Penyajian data adalah sekelompok informasi tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. (Siyoto & Sodik, 2015). Data hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel agar hubungan antar variabel dapat dipahami.

3.6.3 Analisis Data

Analisis data merupakan rangkaian menelaah, mengelompokkan, sistematisasi, menafsirkan, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah. (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam penelitian ini data

hasil penelitian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak (*software*) untuk statistik.

1. Analisis data deskriptif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yakni metode analisis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menganalisis data agar diperoleh gambaran yang jelas mengenai fenomena atau masalah yang sedang diteliti. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui persentase tingkat kualitas pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Surabaya. Rumus yang digunakan yaitu:

$$\text{Persentase skor (\%)} = \frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah skor jawaban ideal}} \times 100\%$$

Dari hasil perhitungan tersebut kemudian disusun kriteria penilaian untuk tiap butir pertanyaan berdasarkan nilai persentase. Berikut langkah-langkah perhitungannya (Arikunto, 1995:353) dalam (Ibrahim & Fakhri, 2014):

- a. Nilai kumulatif merupakan jumlah nilai dari setiap butir pertanyaan dan merupakan jawaban dari tiap responden.
- b. Persentase merupakan nilai kumulatif tiap butir jawaban dibagi dengan nilai frekuensi dikali 100%
- c. Jumlah responden 9 orang, nilai skala pengukuran paling besar adalah 5, sedangkan yang paling kecil adalah 1. Diperoleh nilai kumulatif paling besar $99 \times 5 = 495$ dan paling kecil $99 \times 1 = 99$. Untuk nilai persentase paling kecil adalah $(99 \div 495) \times 100\% = 20\%$. Nilai rentang $100\% - 20\% = 80\%$ dan jika dibagi dengan 5 skala pengukuran didapatkan nilai interval persentase sebesar

16%. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh nilai untuk kriteria interpretasi skor yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3. Kategori Persentase

Persentase	Kategori Persentase
20%- 36%	Sangat Tidak Baik
36%-52%	Tidak Baik
52%-68%	Cukup Baik
68%-84%	Baik
84%-100%	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2012:184) dalam (Ibrahim & Fakhri, 2014)

2. Metode *Service Quality* (*ServQual*)

Analisis dengan menggunakan metode *ServQual* yang digunakan untuk mengukur persepsi atau pengalaman dan ekspektasi atau harapan pelanggan berdasarkan lima dimensi atau indikator kualitas pelayanan.

Analisis data dilakukan terhadap kualitas pelayanan donor darah. Hasil dari perhitungan kemudian akan dimasukkan ke dalam rumus perhitungan nilai *ServQual* untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan dalam hal ini pendonor darah. Nilai *ServQual* untuk setiap pasangan pertanyaan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, *et.Al.*, 1990):

Gambar 1.1. Rumus ServQual

$$\text{Nilai } \textit{ServQual} (Q) = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Ekspektasi (E)}$$

Berikut ini adalah rumus untuk menentukan perhitungan skor persepsi dan skor ekspektasi atau harapan.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_i : Rata-rata jawaban responden

$\sum X_i$: Jumlah bobot jawaban pertanyaan

n : Jumlah responden

Untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan digunakan rumus (Besterfield, 1998) dalam (Dorothea, 2003) (Prananda, Lucitasari, & Khannan, 2019) yaitu :

$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \frac{\text{Penilaian (persepsi)}}{\text{Harapan}}$$

Jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik.

3.7 Etika Penelitian

Etika dalam penelitian merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan dan dipahami sepenuhnya. Etika penelitian berkaitan dengan norma sopan santun yang harus dijunjung tinggi dan menunjuk pada prinsip-prinsip etis yang diterapkan dalam kegiatan penelitian. Dalam melaksanakan seluruh kegiatan penelitian, peneliti harus memegang teguh sikap ilmiah (*scientific attitude*) serta menggunakan prinsip-prinsip etika penelitian. Menurut Notoatmojo (2014) dalam melaksanakan penelitian, secara garis besar ada empat prinsip yang harus dipegang. (Hartini, Roosarjani, & Dewi, 2019).

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Dalam melakukan penelitian, peneliti harus memperhatikan hak-hak dari responden. Selain itu, peneliti harus memberikan kebebasan subjek penelitian atau responden dalam memberikan informasi. Jika subjek tidak bersedia memberikan informasi maka tidak perlu dipaksa.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Setiap orang berhak menjaga privasinya agar tidak diketahui oleh orang lain. Dalam penelitian, peneliti tidak boleh menampilkan data identitas dan tetap menjaga kerahasiaan subjek.

3. Keadilan dan inklusivitas/ keterbukaan (*justice and inclusiveness*)

Keterbukaan atau kejujuran subjek dalam memberikan informasi harus diperhatikan. Lingkungan penelitian harus dikondisikan agar memenuhi prinsip keterbukaan. Selain itu, peneliti harus adil kepada semua subjek penelitian dengan memberikan perlakuan dan keuntungan yang sama.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Sebuah penelitian hendaknya memberikan manfaat kepada masyarakat pada umumnya dan khususnya kepada subjek penelitian. Kerugian yang ditimbulkan sebisa mungkin diminimalisir agar tidak membahayakan subjek penelitian.