

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik dari satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2003:11). Menurut Azwar, (2007:5) pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Metode kuantitatif akan menghasilkan signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar.

Metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif adalah metode survei, dimana survei digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada, tanpa menyelidiki mengapa gejala-gejala tersebut ada. Jadi penelitian ini sangat perlu mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, karena analisis penelitiannya hanya menggunakan data-data yang ada. Survei dilakukan dengan menggunakan sampel yang diambil dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan yang bersifat deskriptif dan untuk membantu membandingkan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat berpengaruh terhadap pengambilan data secara optimal. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) yaitu penentuan lokasi penelitian yang diambil secara sengaja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Wagir karena telah berdiri lama di Kabupaten Malang dan memberikan pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit jantung di Kecamatan Wagir.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011;80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien penderita penyakit jantung yang sedang menjalani perawatan atau pengobatan di Puskesmas dan Ponkesdes Sidorahayu Kecamatan Wagir.

### **b. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik sama untuk mewakili dari suatu populasi Teknik sampel yang digunakan oleh peneliti adalah acak sederhana (*Simple Random Sampling*) peneliti menyebarkan kuesioner kepada pasien penderita penyakit jantung

yang terdaftar di Puskesmas dan Ponkesdes Sidorahayu, Kecamatan Wagir yang digunakan sampel dalam penelitian. Sampel dilakukan secara random. Teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang bertemu dengan peneliti dianggap sesuai dengan karakteristik penelitian, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:91). Pedoman yang digunakan peneliti untuk menentukan jumlah sampel adalah rumus *Slovin*. Berikut adalah penjelasan pengambilan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*:

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

Keterangan: N =Populasi

n =Sampel

$Ne^2$  =Tingkat kesalahan yang dipakai (standar error)

Berdasarkan rumus *Slovin*, maka diperoleh jumlah sampel minimal yang harus digunakan oleh peneliti dari jumlah populasi pasien penyakit jantung di Puskesmas dan Ponkesdes Sidorahayu Kecamatan Wagir dengan tingkat kesalahan sebesar 10% adalah sebagai berikut:

$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $= \frac{627}{1 + 627 (0.1)^2}$
--

Diketahui jumlah responden 74,33, maka di bulatkan menjadi 75 responden.

#### **D. Variabel dan Skala Pengukuran**

##### **1. Variabel**

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan di dalam penelitian ini untuk dipelajari sehingga dapat memperoleh informasi tentang hal tersebut. Penentuan variabel dalam penelitian sangat penting sebagai dasar dalam memecahkan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Santoso, (2005:22) menyatakan variabel merupakan karakteristik atau keadaan atau kondisi pada suatu objek yang mempunyai bervariasi nilai. Variabel adalah sebagai suatu konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai (Nazir, 2003:123).

Menurut Sugiyono, (2011:38) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal. Menurut Nawawi dan H.M Martini (1992:45) variabel tunggal adalah “Variabel yang hanya mengungkapkan variabel tersebut untuk mendeskripsikan baik unsur atau faktor-faktor dadalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut”.

Jadi, variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan publik dipilih 7 variabel yang mewakili 9 variabel yang ada, dengan alasan bahwa ada beberapa variabel yang memiliki kesamaan pada pengertiannya, dan dalam penelitian ini juga memasukan 4 variabel yang termasuk dalam pelayanan bagi penderita penyakit jantung. Adapun ketujuh variabel dan empat variabel pelayanan jantung adalah sebagai berikut.

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Kebijakan Mutu, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
8. Pemeriksaan tekanan darah, adalah dimana tekanan darah tinggi menyebabkan meningkatnya tekanan angina atau serangan jantung sehingga perlu dilakukan pemeriksaan secara rutin untuk mengetahui kondisii tekanan darah pasien jantung.
9. Pemeriksaan kolesterol, adalah kondisis dimana tingkat kolesterol dalam darah yang melampau kadarnormal sehingga menyebabkan serangan jantung, maka perlu dilakukan pemeriksaan secara rutin.
10. Pemeriksaan gula darah adalah dimana kondisi penyakit jantung yang disebabkan berlebihnya kadar gula dalam darah yang menyebabkan gangguan pada jantung.
11. Pemberian obat 15-30 hari minum, adalah dimana pemberian obat yang harus diminum oleh pasien penderita jantung selama 15-30 dan disertai dengan pengecekan tekanan darah, kolesteror dan gula darah untuk mengetahui kondisi pasien.

## **12. Skala Pengukuran**

Penilaian kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan pengukuran sikap. Berbicara tentang skala pengukuran sikap, menurut Daniel J Mueller dalam Sarwono, 2006:96, sebagaimana di kualitatif ada empat skala pengukuran sikap, yaitu skala sikap Likert, Skala Thurstone, Skala Guttaman dan Perbedaan sematis. Namun, pada penelitian ini, skala

pengukuran yang digunakan adalah skala persepsi pelanggan sebagaimana diatur dalam Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kuesioner disebar kepada pelanggan layanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Wagir menggunakan indeks skor 1 sampai 4. Untuk kategori tidak baik (a) diberi nilai persepsi 1; kurang baik (b) diberi nilai persepsi 2; baik (c) diberi nilai persepsi 3; dan sangat baik (d) diberi nilai persepsi 4.

## **E. Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

#### a) Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Data primer dalam penelitian ini adalah data dari hasil kuesioner. Data tersebut adalah data primer karena dalam melaksanakan penelitian peneliti memperoleh dan mengumpulkan data langsung dari sumber lokasi penelitian yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden Penderita Penyakit Jantung di Puskesmas dan Ponkesdes Kecamatan Wagir.

#### b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain atau data yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan

dapat diperoleh dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data sekunder biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya (Sarwono, 2006:209). Data sekunder dalam penelitian ini berupa laporan statistik layanan Puskesmas Wagir, laporan kinerja Puskesmas Wagir, Statistik Kelurahan Sidorahayu dan kabupaten Malang.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2007:142). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data melalui penyebaran pertanyaan yang diajukan dan berhubungan dengan materi penilaian kepada responden yang telah dipilih dalam penelitian ini yaitu pasien risiko jantung tinggi yang pernah mengakses layanan puskesmas Wagir. Peneliti menggunakan angket untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan jantung yang mereka rasakan dan alami dari Puskesmas Wagir.

#### **G. Analisis Data**

Analisis data merupakan bagian yang paling penting dalam suatu penelitian, karena melalui proses ini data-data yang telah dikumpulkan akan dapat berarti, bermakna, dan berguna dalam memecahkan masalah dalam penelitian. Analisis data merupakan suatu penyederhanaan kedalam pola atau bentuk yang lebih mudah untuk diinterpretasikan. Sebagai alat pengelola data

secara statistik dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua alat analisis data yang sesuai untuk menjawab permasalahan penelitian, antara lain:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik kelurahan Sidorahayu, karakteristik pasien risiko tinggi jantung, dan distribusi item masing-masing variabel persepsi responden terhadap layanan jantung. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan ditabulasi dalam gambar, tabel dan grafik. Selanjutnya, pembahasan data dalam angka dan presentase akan dijabarkan secara deskriptif untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan survei yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Perhitungan SKM pada penelitian ini terdiri dari 7 unsur atau variabel yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama sesuai dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Nilai SKM unit pelayanan dapat diperoleh dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil tersebut dikategorikan sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konverensi SKM**

No	Nilai Interval	Konverensi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51- 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,25 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 16 Tahun 2014, 2014

