

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang dilakukan pada bulan September – November 2021 bertujuan untuk melakukan pengambilan serta perolehan data di Puskesmas Wanakerta Karawang yang beralamatkan Jl. Raya Desa Wanakerta, Kecamatan Telukjambe, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 41361. Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu tentang kepuasan para pasien yang telah dilayani pada proses vaksinasi.

3.2 Data dan Informasi

Data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder.

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang dimana proses pengumpulan data langsung dikumpulkan oleh peneliti dan bukan dikumpulkan oleh orang lain, yang dimana data ini belum pernah dikumpulkan sebelumnya. Adapun data primer pada penelitian ini adalah:

- a. Data atribut kualitas pelayanan vaksin di Puskesmas Wanakerta kepada pasien yang telah disebarakan dalam bentuk kuesioner tertutup.
- b. Data persepsi dan harapan yang didapatkan pasien terhadap pelayanan vaksin yang didapatkan.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumentasi, sejumlah jurnal, buku, laporan, dan lain-lain memiliki keterkaitan dengan penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang memiliki keterkaitan dengan topik atau masalah yang akan dilakukan penelitian. Informasi ini diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku ilmiah, laporan penelitian terdahulu, jurnal dan sumber-sumber yang tertulis baik secara cetak maupun elektronik, sehingga dapat memperoleh teori dalam analisis pelayanan.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan mengamati secara langsung ke tempat penelitian. Data yang terkait yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data-data penelitian yang dibutuhkan secara aktual.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung mengenai masalah yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti melakukan wawancara dengan petugas pelayanan vaksin, petugas tersebut adalah pegawai dari Puskesmas Wanakerta Karawang.

c. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengetahui hasil daripada kualitas pelayanan yang diberikan serta mengetahui harapan para pasien terhadap pelayanan yang akan didapatkan kedepannya. Dalam penelitian ini, tipe kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dan langsung. Dimana kuesioner ini dapat dikatakan yang efektif dikarenakan responden dapat langsung memberikan jawaban pada kolom yang telah disediakan serta responden merupakan objek penelitian yang mengisi kuesioner penelitian tersebut.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono dalam (Lesmana, 2019). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan memiliki kriteria sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jumlah Populasi Yang Digunakan

Kode Kec	Kecamatan	Desa / Kel	12 TAHUN KE ATAS		
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah
321527	TELUKJAMBE BARAT	MARGAKAYA	2.617	2.583	5.200
		MARGAMULYA	2.461	2.451	4.912
		KARANGLIGAR	2.300	2.270	4.570
		MEKARMULYA	1.737	1.696	3.433
		PARUNGSARI	1.837	1.859	3.696
		KARANGMULYA	2.834	2.893	5.727
		WANASARI	2.225	2.251	4.476
		WANAKERTA	2.376	2.297	4.673
		WANAJAYA	2.198	2.215	4.413
		MULYAJAYA	1.918	1.894	3.812
Jumlah			22.503	22.409	44.912

Sumber: Penulis, 2022

Dari tabel diatas, maka untuk jumlah populasi yang akan digunakan berdasarkan kriteria pada penelitian ini sebanyak 44.912 penerima vaksin.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007). Adapun penentuan sampel didasarkan atas kriteria oleh subjek agar dapat diikutsertakan sebagai sumber data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

N : Besar populasi

n : Jumlah sampel

e : Batas toleransi kesalahan

Tingkat kepercayaan yang penulis percaya adalah 95% artinya batas toleransinya adalah 5% atau 0,05.

$$\begin{aligned}n &= \frac{44.912}{1 + 44.912 (0,05)^2} && (3. 2) \\n &= \frac{44.912}{1 + 44.912 (0,0025)} \\n &= \frac{44.912}{113,28} \\n &= 397 \approx\end{aligned}$$

3.5 Teknik Analisis Data

Pada pembahasan analisis data, penulis menggunakan metode kombinasi antara *fuzzy-servqual* dan *importance performance analysis* untuk menganalisa serta memberikan penilaian terhadap hasil kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Wanakerta Karawang. Dibawah ini merupakan teknik analisis data yang digunakan penulis untuk membantu dalam penelitian yang dilakukan yaitu:

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner yang dilakukan pada penelitian merupakan kuesioner tertutup serta langsung. Dimana itu memiliki pengertian bahwa kuesioner tertutup adalah responden dapat dengan langsung mengisikan jawabannya pada kolom yang telah disediakan dengan cara mencentang, melingkari ataupun dengan teknis yang lainnya yang telah diatur oleh peneliti. Berikut dibawah ini merupakan rancangan kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian berdasarkan dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) yaitu:

Tabel 3. 2 Rancangan Kuesioner Kualitas Pelayanan

No.	Daftar Pernyataan Kuesioner
<i>Tangible (Nyata)</i>	
1	Area tempat pelayanan vaksinasi terlihat bersih setiap harinya
2	Tenaga medis Memberikan pelayanan antrian yang cukup
3	Fasilitas ruang tunggu untuk penerima vaksin sudah mencukupi
4	Penerima vaksin dapat mudah mengenali petugas medis
<i>Empathy (Empati)</i>	
5	Penerima vaksin mendapatkan waktu yang cukup
6	Penerima vaksin mendapatkan pelayanan dan kenyamanan sesuai harapan serta kebutuhan para penerima vaksin
7	Tenaga medis mendengarkan dan memperhatikan jika penerima vaksin memiliki masalah dalam riwayat penyakitnya
8	Tenaga medis selalu memberikan pelayanan dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	
9	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan memberikan waktu yang cepat
10	Tenaga medis membantu para penerima vaksin ketika ada permasalahan dalam proses pemberian vaksinasi
11	Tenaga medis selalu memeriksa kondisi kesehatan sebelum dilakukannya proses pemberian vaksinasi
12	Tenaga medis memberikan informasi persyaratan kepada penerima vaksin sebelum proses penyuntikan vaksinasi
<i>Responsive (Ketanggapan)</i>	
13	Tenaga medis dengan cepat dan akurat dalam proses penyuntikan vaksinasi kepada para penerima vaksin
14	Tenaga medis melayani secara umum siapapun yang ingin divaksin datang ke tempat dan akan dilayani dengan sebaik mungkin
15	Tenaga medis mempersiapkan ruang tunggu khusus, alat medis sesuai prosedur dan <i>ambulance</i> yang sudah di sediakan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan
16	Tenaga medis akan melakukan tindakan sesuai prosedur yang sudah ditentukan oleh pemerintah
<i>Asurance (Kepastian)</i>	
17	Tenaga medis Puskesmas Wanakerta yang diturunkan untuk proses vaksinasi memiliki keahlian dalam proses penyuntikan dan pengetahuan
18	Tenaga medis akan mendengarkan keluhan atau masukan dari penerima vaksinasi
19	Tenaga medis dapat meyakini masyarakat dengan pengetahuan yang dimiliki untuk keamanan proses vaksinasi seperti <i>steril</i> nya jarum suntik dan aman
20	Selain catatan berupa printout untuk bukti telah melakukan vaksinasi 1 dan 2, tenaga medis pun akan mengirimkan bukti lainnya melalui <i>sms</i> ke ponsel peserta

Sumber: Penulis, 2022

3.5.2 Uji Validitas

Pada tahap uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan yang terdapat dalam kuesioner sudah dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian pada tahap validitas ini dibantu dengan menggunakan *software* statistik *IBM Statistic 2.2*. dalam pengujian ini, apabila suatu variabel memiliki nilai yang semakin tinggi, maka pengujian tersebut semakin tepat dengan sasaran dan semakin mencakup apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Adapun untuk rumus yang digunakan pada pengujian validitas ini yaitu sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{N (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}} \quad (3.3)$$

Keterangan:

r_{hitung} : Tingkat validitas

N : Jumlah responden

X : Nomor item

Y : Skor total

Kriteria Pengujian:

$r_{hitung} \geq r_{tabel}$: Maka atribut pernyataan valid.

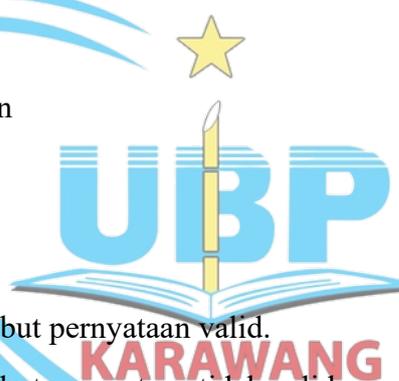
$r_{hitung} \leq r_{tabel}$: Maka atribut pernyataan tidak valid.

Apabila data pengujian yang dilakukan terdapat yang tidak valid, maka yang tidak valid tersebut dibuang dan dilakukan penyebaran kuesioner kembali.

3.5.3 Uji Reliabilitas

Selanjutnya pada tahap uji reliabilitas data ini digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan yang terdapat dalam kuesioner sudah dapat dinyatakan reliabel atau tidak. Sama halnya dengan pengujian validitas, yaitu dengan menggunakan bantuan *software* statistik *IBM Statistic 2.2* dan apabila terdapat pengujian yang tidak reliabel, maka data yang tidak reliabel tersebut dibuang dan dilakukan penyebaran kuesioner kembali.

Adapun untuk rumus yang digunakan pada pengujian reliabel ini adalah sebagai berikut:



$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 y}{S^2 X}\right) \quad (3.4)$$

Keterangan:

α : Koefisien reliabilitas alpha

k : Jumlah item pertanyaan

$\sum S^2 y$: Jumlah varian skor tiap item

$S^2 X$: Variasi skor total

3.5.4 Perhitungan *Fuzzy*

Pada tahap perhitungan *fuzzy*, terdiri dari tahapan yang akan diselesaikan yaitu penentuan fungsi keanggotaan dan defuzzifikasi. Penentuan fungsi keanggotaan yang digunakan yaitu *triangular fuzzy number*. Alasan digunakannya TFN ini untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan. Sehingga, hasil pengukuran tersebut didapatkan penilaian tingkat kepentingan suatu kriteria.

Setelah penentuan fungsi keanggotaan, tahap selanjutnya yaitu defuzzifikasi dimana proses defuzzifikasi merupakan konversi dari suatu bilangan *fuzzy* kedalam suatu bilangan yang tepat jumlahnya. Sehingga untuk tahap selanjutnya untuk menentukan defuzzifikasi dan rumus yang digunakan berdasarkan hasil dari fungsi keanggotaan pada tahap sebelumnya.

3.5.5 Perhitungan *Servqual*

Pada perhitungan *servqual* ini digunakan untuk mengetahui nilai *gap* yang dihasilkan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Q = P (\text{Perceived Service}) - E (\text{Expected Service}) \quad (3.5)$$

Keterangan:

Jika *gap* bernilai positif (kepuasan > harapan) maka kualitas sangat memuaskan

Jika *gap* bernilai 0 (nol) (kepuasan = harapan) maka kualitas pelayanan memuaskan atau sama persis dengan harapan pelanggan.

Jika *gap* bernilai negative (kepuasan < harapan) maka kualitas pelayanan kurang memuaskan.

Lalu untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \frac{\text{Nilai Persepsi (P)}}{\text{Nilai Harapan (H)}} \quad (3.6)$$

3.5.6 Importance Performance Analysis

Pada pengolahan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* yaitu berdasarkan hasil *gap* atau kesenjangan pada perhitungan *servqual*. Kemudian hasil perhitungan tersebut dimasukkan kedalam diagram IPA Matrix yang dimana terbagi menjadi 4 kuadran yang nantinya dapat dianalisa hasil dari pemetaannya. Pada diagram IPA Matrix terbagi menjadi sumbu X yang mewakili persepsi responden dan Y yang mewakili harapan responden.

Adapun untuk rumus yang digunakan untuk menentukan letak kuadran pada masing-masing atribut adalah sebagai berikut:

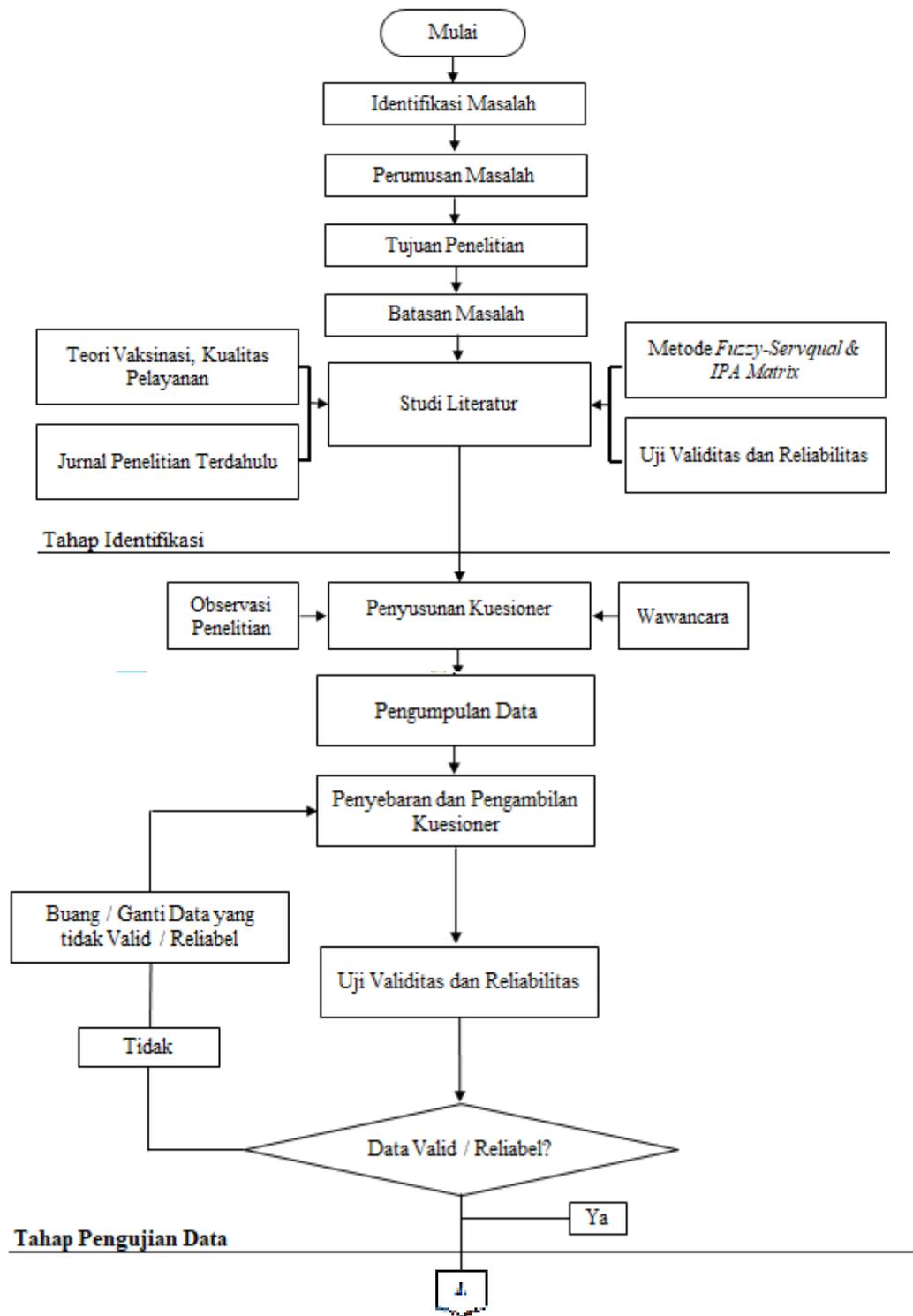
$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{k} \quad (3.7)$$

Keterangan:

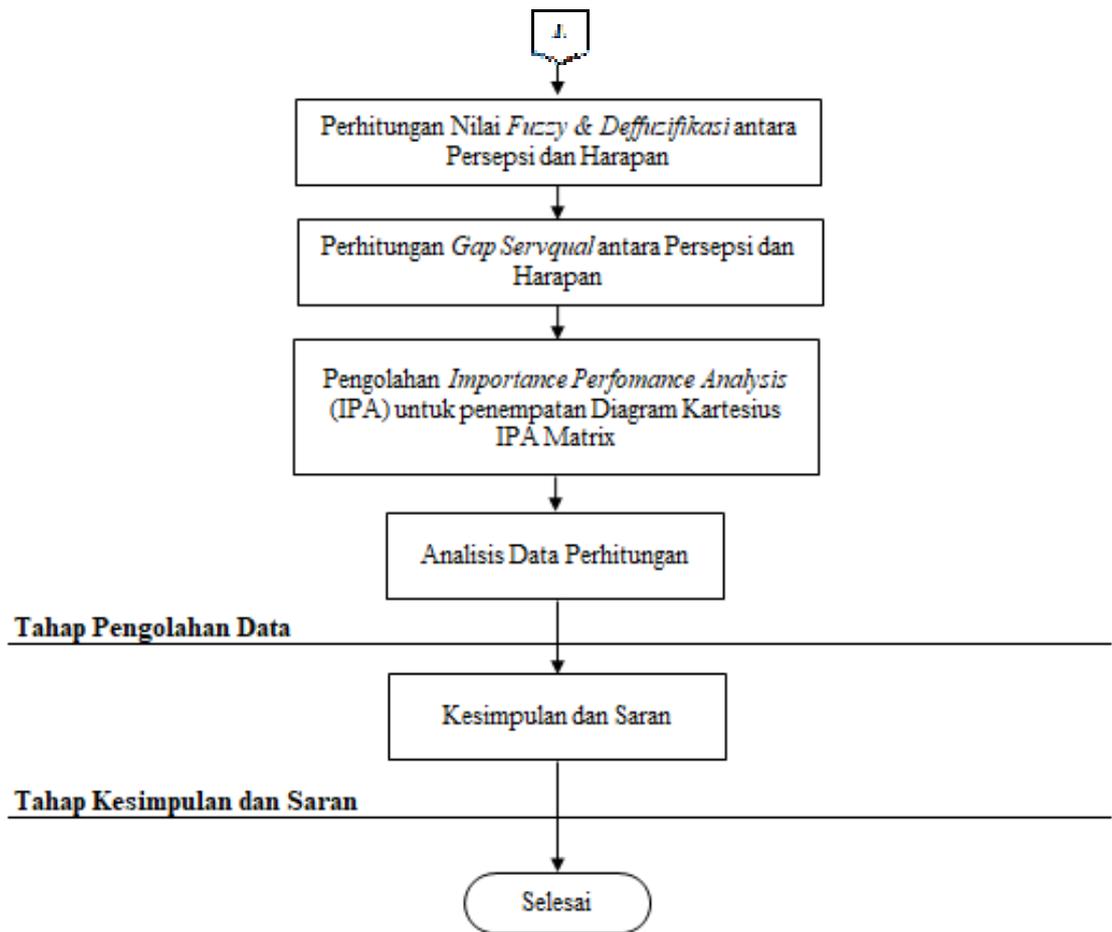
- \bar{X} : Skor rata-rata tingkat kenyataan konsumen
- \bar{Y} : Skor rata-rata tingkat harapan konsumen
- xi : Skor penilaian kenyataan
- yi : Skor penilaian harapan
- k : Banyaknya item pertanyaan

3.6 Diagram Alir Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian terdapat beberapa faktor penunjang keberhasilan penelitian tersebut, salah satunya yaitu dengan adanya diagram alir penelitian. Berikut dibawah ini adalah *flowchart* dari beberapa tahapan-tahapan peneliti yang dilakukan:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)

Sumber: Penulis, 2022