

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kab.Karawang yang terletak di Desa Adiarsa Barat, Kecamatan Karawang Barat, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41311, di Jalan Parahiyangan No.39, bagian Surveilans dan Imunisasi (SURVIM) yaitu bertugas dalam pencegahan dan pengendalian penyakit, surveilans yaitu kegiatan dalam menganalisa secara sistematis terus-menerus terhadap penyakit atau virus yang berkaitan dengan masalah kesehatan serta kondisi oleh penderitanya. Tugas utama bagian surveilans melakukan pengelolaan data dan informasi kesehatan. Ini adalah proses pengambilan keputusan lokal dan nasional tentang kesehatan.

3.2 Waktu Penelitian

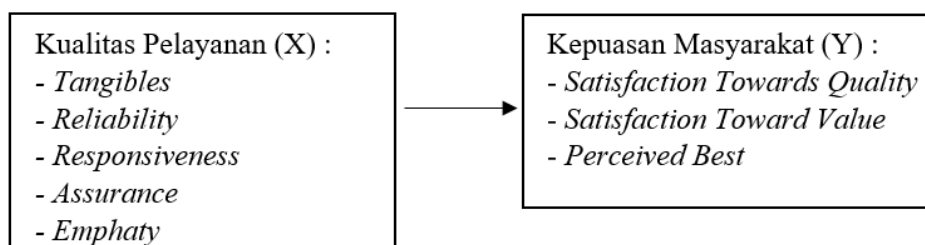
Kegiatan penelitian Tugas akhir yang bertempat di Dinas Kesehatan Karawang dilaksanakan pada hari Senin-Jumat dengan kurun waktu selama 4 bulan mulai dari bulan Nobember 2022-Februari 2023. Bekerja dari 08.00 pagi hingga 16.00 sore.

3.3 Variabel Penelitian

Ada dua variabel dalam penelitian ini: variabel independen dan variabel dependen.

- a. Variabel independen pada penelitian ini yaitu, Kualitas Pelayanan (X)
- b. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu, Kepuasan Masyarakat (Y)

Berikut adalah Kerangka Pemikiran yang dibuat:

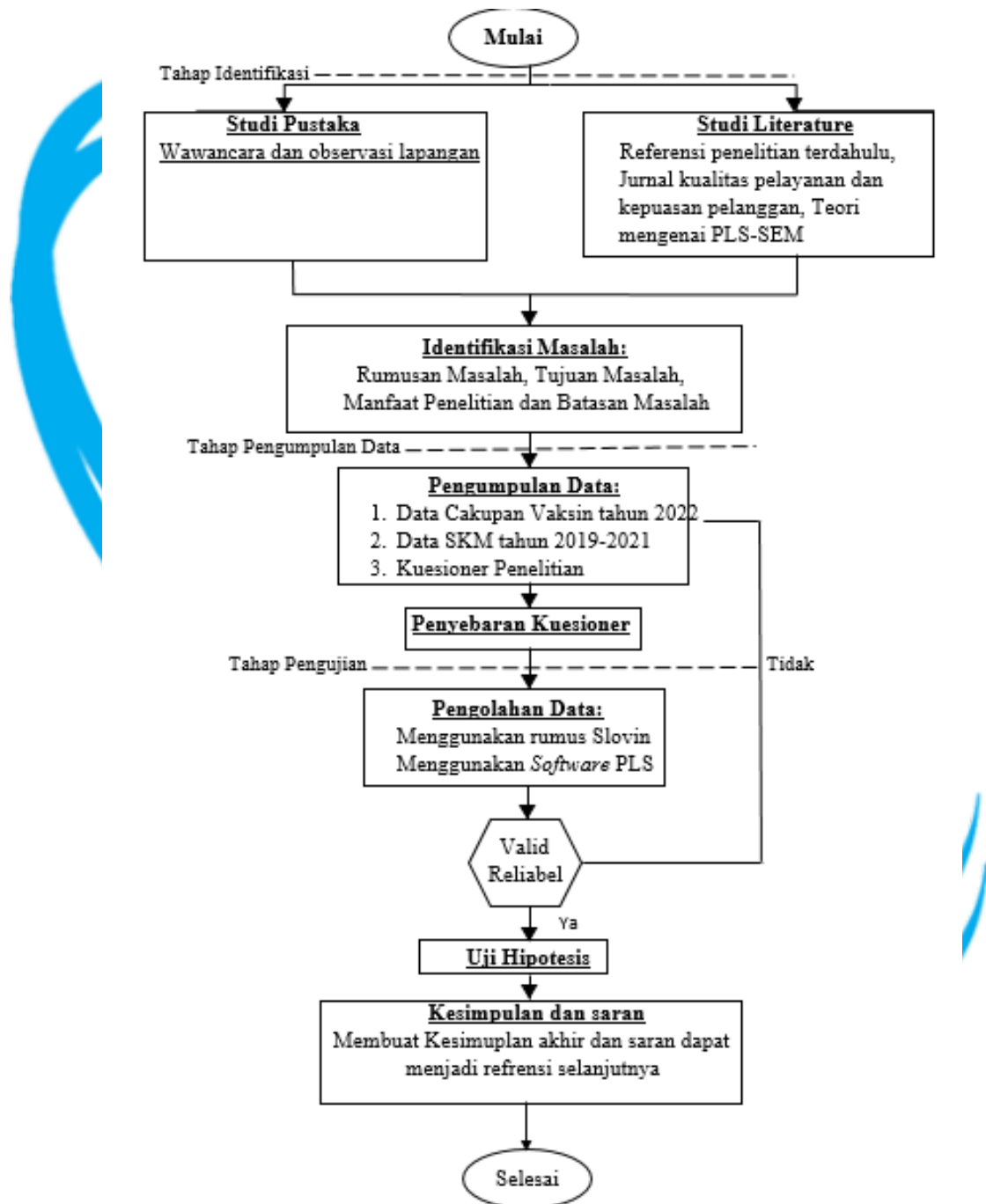


Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran Variabel

(Sumber: Hasil Data Penelitian, 2023)

3.4 Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan vaksinasi mempengaruhi kepuasan masyarakat dan faktor risiko yang mempengaruhinya. Berikut ini adalah kegiatan penelitian yang dilakukan:



Gambar 3. 2 Flowchart Alur Prosedur Penelitian

(Sumber: Hasil Data Penelitian, 2023)

Flowchart penelitian di atas dapat digunakan untuk menjelaskan proses penelitian sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi

Pada titik ini, proses identifikasi dilakukan untuk menemukan masalah yang ditemukan sehingga dapat ditentukan rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penyelidikan, dan batasan masalah sebelum dilakukan penyelidikan. Observasi dan kuesioner dan tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu.

2. Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Tahap ini yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas akhir. Data yang dikumpulkan meliputi cakupan vaksinasi di Dinas Kesehatan Karawang. Data tersebut diberikan oleh pihak dinkes berupa *file excel*.

3. Tahap Pengujian

Tahap pengujian ini salah satu yang akan dipertimbangkan secara lebih rinci melalui tahap sebelumnya, berupa kuesioner yang diuji menggunakan rumus slovin dan *Software Partial Least Square* (PLS) untuk pengolahan data; uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan

Pada tahap akhir, kesimpulan dari penelitian ditarik. Kesimpulan dari analisis ini membantu menjelaskan apakah model yang dibuat dapat memberikan keluaran yang akurat, sehingga membantu Dinas Kesehatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan vaksinasi menjadi lebih baik. Kemudian diberikan saran agar dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.

3.5 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data ini sangat penting untuk menentukan kualitas hasil penelitian. Data primer berasal dari observasi, sedangkan data sekunder berasal dari berbagai sumber. Ini adalah jenis data penelitian yang dilakukan:

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung dikumpulkan oleh penulis melalui wawancara dengan sumber utamanya, data primer yang didapatkan penulis ialah menggunakan metode wawancara yang dimana dalam pengumpulan datanya dilakukan dengan bertanya kepada pihak yang terlibat dan memiliki informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Setelah didapatkan hasil wawancara, penulis menyiapkan kuesioner yang dimana kuesioner tersebut bermaksud untuk mengetahui dimensi apa yang sangat berpengaruh kepada kepuasan pelayanan masyarakat saat vaksinasi dan risiko apa yang sering terjadi.

3.5.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah, disebut data sekunder. Selain itu, data dari Dinas Kesehatan digunakan untuk mendukung penelitian ini. Data sekunder berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Informasi umum dari Renstra Dinas Kesehatan Karawang
2. Data cakupan vaksinasi terbaru Dinas Kesehatan
3. Data SKM Dinas Kesehatan tahun 2019-2021
4. *E-book* Kualitas Pelayanan dan kepuasan
5. Jurnal dan artikel sebagai *literature* penelitian

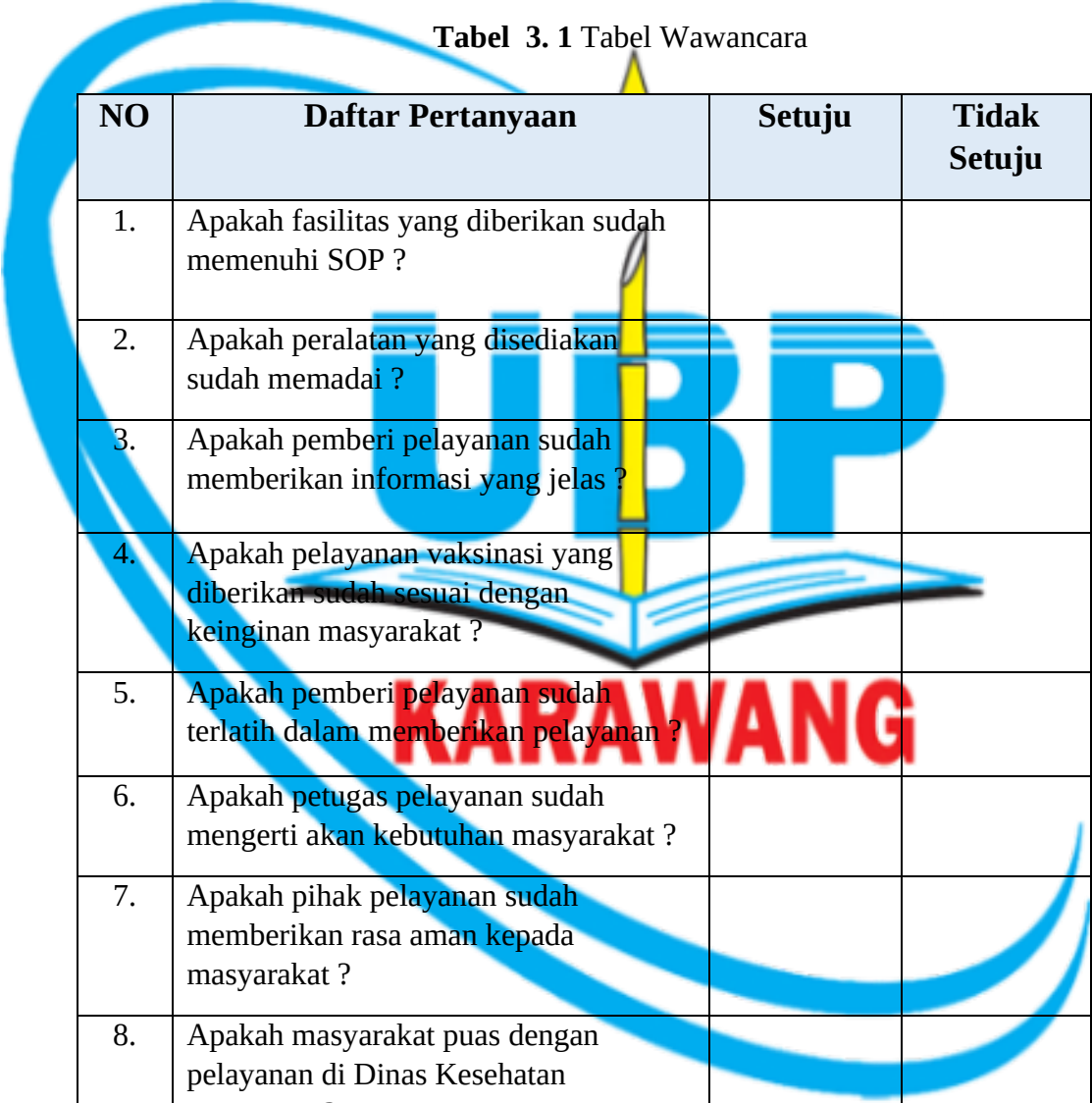
3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan survei kepustakaan, wawancara, observasi, dan penyebaran angket atau kuesioner. Data tentang masalah yang diselidiki diperoleh dari pengamatan di Dinas Kesehatan Karawang, serta melakukan vaksinasi secara langsung yang dilakukan oleh petugas vaksinasi. Untuk penelitian ini, metode kuantitatif digunakan. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan:

3.6.1 Wawancara

Metode pengutipan data jika ingin melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui masalah yang akan diteliti, atau jika peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang jumlah responden dan lebih sedikit biasa menggunakan metode wawancara. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai pegawai bagian Inspeksi dan imunisasi yang diawasi oleh Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit.

Tabel 3. 1 Tabel Wawancara



NO	Daftar Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Apakah fasilitas yang diberikan sudah memenuhi SOP ?		
2.	Apakah peralatan yang disediakan sudah memadai ?		
3.	Apakah pemberi pelayanan sudah memberikan informasi yang jelas ?		
4.	Apakah pelayanan vaksinasi yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat ?		
5.	Apakah pemberi pelayanan sudah terlatih dalam memberikan pelayanan ?		
6.	Apakah petugas pelayanan sudah mengerti akan kebutuhan masyarakat ?		
7.	Apakah pihak pelayanan sudah memberikan rasa aman kepada masyarakat ?		
8.	Apakah masyarakat puas dengan pelayanan di Dinas Kesehatan Karawang ?		
9.	Apakah banyak minat masyarakat yang ingin di vaksin ?		
10.	Apakah target vaksinasi mengalami perkembangan setiap harinya ?		

(Sumber: Hasil Penelitian, 2023)

3.6.2 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara observasi langsung terhadap subyek yang disurvei yaitu pelayanan vaksinasi yang ada di Dinas Kesehatan. Pengamatan yang diamati adalah dampak kualitas pelayanan vaksinasi berdasarkan kepuasan masyarakat. Observasi digunakan oleh penulis untuk membiasakan diri dengan beberapa informasi yang sebenarnya digunakan sebagai bahan penelitian.

3.6.2 Penyebaran Kuesioner

Setelah mengumpulkan atribut penelitian dari literatur, kuesioner disusun dan didistribusikan. Kuesioner ini menggunakan kombinasi pertanyaan dengan tujuan memperoleh informasi dari suara peserta yang divaksinasi. Dibawah ini adalah gambaran umum dari deskripsi isi kuesioner berdasarkan 5 dimensi, diantaranya:

Tabel 3. 2 Indikator Kuesioner

No	Pernyataan				
	Kualitas Pelayanan Vaksinasi di Dinas Kesehatan Karawang		Kepuasan Masyarakat		
A.	<i>Tangibles</i> atau Bukti nyata	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Dinas Kesehatan memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman				
2	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih				
3	Dinas Kesehatan memiliki peralatan yang lengkap dan memadai				
4	Ruang vaksinasi bersih				
B	<i>Reliability</i> atau Keandalan				
5	Pelayanan vaksinasi cepat dan tepat				
6	Pelayanan vaksinasi sesuai dengan yang diberikan				
7	Petugas memberikan layanan tepat pada waktu yang telah ditentukan				

- 8 Pemberian informasi lengkap

C Responsiveness atau Ketanggapan

- 9 Petugas ramah dan sopan saat memberi pelayanan vaksinasi
10 petugas bersedia mendengar keluhan masyarakat
11 Tenaga medis sangat berhati-hati saat memberikan suntik vaksin
12 Petugas memberitahu jikat terjadi permasalahan dalam pelayanan vaksinasi

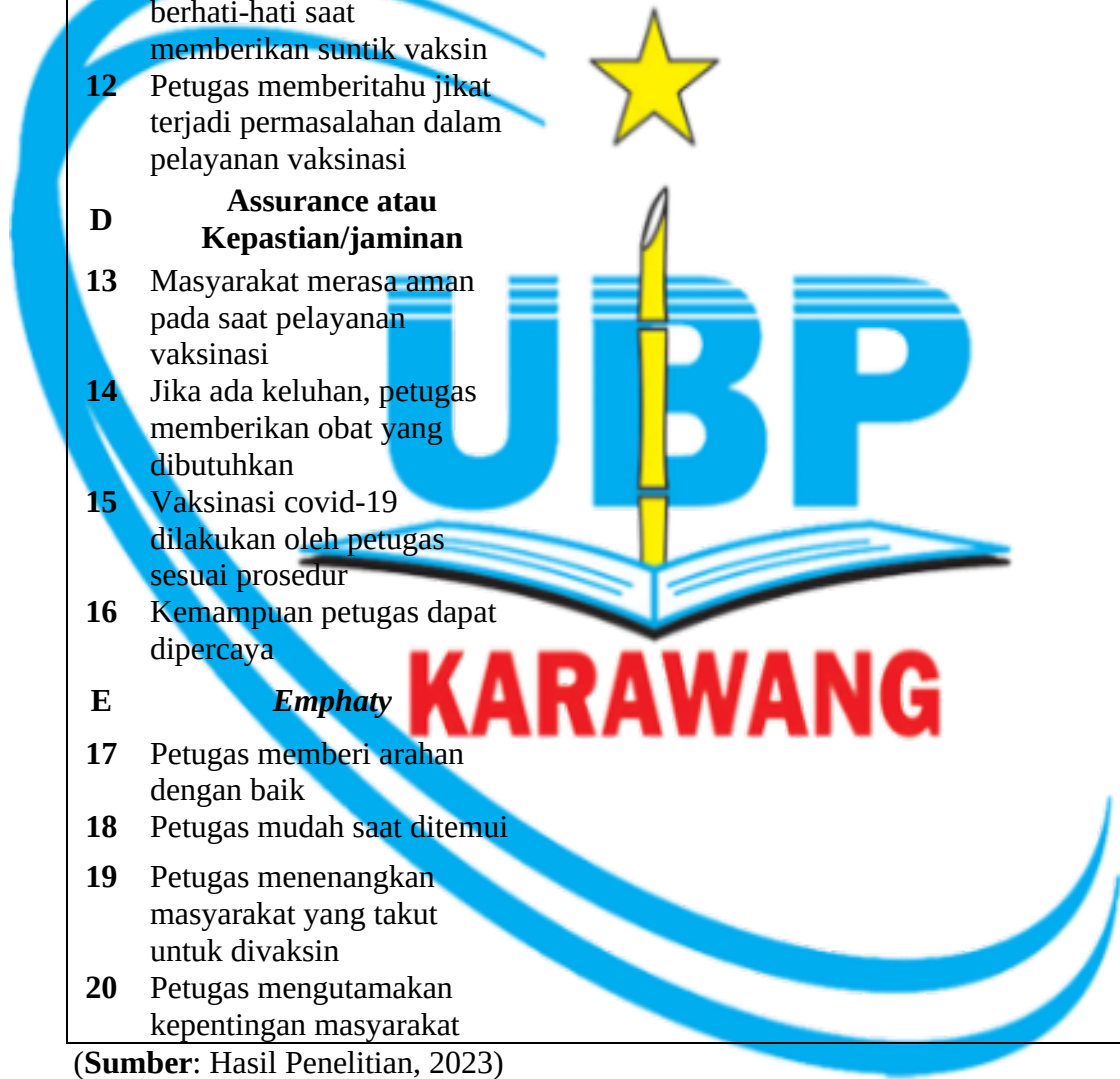
D Assurance atau Kepastian/jaminan

- 13 Masyarakat merasa aman pada saat pelayanan vaksinasi
14 Jika ada keluhan, petugas memberikan obat yang dibutuhkan
15 Vaksinasi covid-19 dilakukan oleh petugas sesuai prosedur
16 Kemampuan petugas dapat dipercaya

E Emphaty

- 17 Petugas memberi arahan dengan baik
18 Petugas mudah saat ditemui
19 Petugas menenangkan masyarakat yang takut untuk divaksin
20 Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat

(Sumber: Hasil Penelitian, 2023)



3.7 Populasi dan sampel

Data yang akurat diperoleh dari populasi dan sampel untuk digunakan dalam penelitian atau observasi.

3.7.1 Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah masyarakat yang telah melakukan vaksinasi di Fasilitas Kesehatan Karawang periode bulan Juli-November 2022 sebanyak 1600 orang.

3.7.2 Sampel

Peneliti menggunakan rumus Slovin—diciptakan pertama kali oleh Slovin pada tahun 1960—untuk menentukan sampel, seperti yang dilaporkan dalam Altares et al, (2013). Tujuh tahun kemudian, seorang ahli statistik bernama Yamane (1967) juga menerbitkan rumus untuk mengetahui berapa banyak ukuran sampel yang sebanding dengan rumus Slovin (Avega Wihardias, 2015). Rumus tersebut bisa dijelaskan sebagai berikut:

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

Dimana:

n = ukuran sampel minimal

N = ukuran populasi

d = toleransi kesalahan (*sampling error*)

Penelitian ini mengambil populasi peserta vaksin yang datang di Dinas Kesehatan Karawang sebanyak 1600 orang pada bulan Juli-November 2022, dan diverifikasi oleh akun web *primary care (pcare)*

Perhitungan dalam penelitian ini menggunakan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, maka dapat diformulasikan sebagai berikut:

Diketahui:

$$N = 1600$$

$$d = 5\%$$

$$\text{Maka: } = \frac{1600}{1+1600(0.05)^2} = 320,0 \text{ dibulatkan menjadi } 320 \quad (3.2)$$

Jadi jumlah responden untuk kuesioner penelitian ini sebanyak 320,0 atau dibulatkan menjadi 320 responden. Penetapan sampel mengacu pada pendapat Menurut Roscoe dalam buku *Research For Business*, ukuran sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 dan 500 individu. (Hakim, 2019)

3.8 Analisis Data

Tahap penelitian yang disebut analisis data terdiri dari pengumpulan dan pengolahan data. untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh untuk menguji hasil data penelitian. Analisis data yang digunakan ialah metode kuantitatif dan dengan menguji Validitas dan Reliabilitas. Hasil pengukuran dari kuesioner yang dibagikan diuji dengan menggunakan *software* PLS.

3.9 Measurement Model/Outer Model

Model eksternal, juga dikenal sebagai model pengukuran, digunakan untuk menguji reliabilitas dan validitas konstruk instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen survei dapat mengukur apa yang dirancang untuk diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam konsep pengukurannya. Ini juga dapat digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan survei. *Outer* model dalam evaluasi validitas konvergen, validitas diskriminan dan komposit reliabilitas.

3.9.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif atau tidak kuesioner. Menurut Hartono (2015), penelitian ini menggunakan *software* PLS untuk menguji validitas. Validitas konvergen dan diskriminan adalah model pengukuran yang digunakan.

a. Validitas Konvergen

Uji validitas dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *Outer Loading* harus lebih besar atau sama dengan 0,5 ($\geq 0,5$), *Communality* >0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) >0.5

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dinilai berdasarkan *croos loading*. Validitas diskriminan dilihat dengan cara membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) jika lebih besar maka dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik. Direkomendasikan nilai pengukuran harus >0.5 .

3.9.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini merupakan alat ukur digunakan untuk perhitungan survei. Tersedia dua metode pengujian dalam PLS yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas konstruk. Menurut Strainer dalam Febrianawati Yusup (2018), menyatakan bahwa instrumen dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitas >0.7 . Nilai reliabilitas dianggap cukup adalah 0.5 sampai dengan 0.6 dan *Composite reliability* >0.6 dinilai baik lalu *Cronbach alpha* masing-masing sub dimensi harus >0.7 .

3.10 Structural Model/Inner model

Inner model adalah sebuah model struktural untuk memprediksi hubungan sebab akibat antara variabel. Melalui proses bootstraping yang diperoleh melalui parameter uji T-statistik untuk memprediksi adanya kualitas. (Abdillah dan Hartono, 2015). *Inner model* diuji dengan menggunakan *coefficient deteminant* dan *goodness of fit*.

3.10.1 Uji R-Square

Uji kecocokan *inner model* diukur menggunakan *R-Square*, nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur derajat variabilitas perubahan variabel independen relatif terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai *R-Square* maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Uji *Stone Geisser* (Q-

Square) digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. ($Q\text{-Square}=1$) menunjukkan model yang diuji menghasilkan nilai aktual tanpa error dan ketika ($Q\text{-Square}=0$) berarti model yang diajukan tidak lebih baik.

3.10.2 Uji Hipotesis

Setelah semua model diuji, langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Menguji hipotesis ini akan membantu peneliti mengevaluasi temuan mereka apa yang ingin mereka capai dengan metode *bootstrapping*. Untuk tingkat keyakinan 99% (dengan α 0.1) maka nilai harus $>1,66$.

