

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*), yaitu *sequential mixed methods*. Penelitian campuran menggabungkan dua bentuk penelitian yang sudah ada sebelumnya, yakni kuantitatif dan kualitatif.<sup>35,36</sup> Menurut Creswell, penelitian campuran adalah yang menggabungkan elemen-elemen penelitian kuantitatif dan kualitatif.<sup>37</sup> Pendekatan ini menyatukan fungsi kedua pendekatan tersebut secara bersama sehingga kekuatan keseluruhan penelitian menjadi lebih kuat dibanding penelitian kuantitatif dan kualitatif secara individual, serta lebih komprehensif dalam pengumpulan dan analisis dua jenis data<sup>35,36,38</sup>.

*Sequential mixed methods* (Metode campuran bertahap) adalah penggabungan data yang ditemukan dari satu metode dengan metode lainnya.<sup>37</sup> Penggabungan data terjadi saat peneliti menghubungkan data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Dalam penelitian ini, data kualitatif digunakan untuk memberikan penjelasan pada data kuantitatif. Penggabungan kedua metode ini dianggap lebih bermanfaat daripada hanya menggunakan salah satunya.<sup>35</sup>

*Sequential mixed methods* dibagi menjadi tiga yaitu *sequential explanatory design*, *sequential explanatory design* dan *concurrent triangulation design*. Pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan *sequential explanatory design*, pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dilakukan terpisah, dengan fokus utama pada metode kuantitatif.<sup>39,40</sup>

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu Oktober-November 2023. Penelitian akan dilakukan di Puskesmas Kampus Palembang yang berada di Jalan Golf No.5, Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang.

### 3.3 Populasi, Sampel, dan Informan

#### 3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini yaitu pasien diabetes melitus dan pegawai Puskesmas Kampus Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

#### 3.3.2 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pasien diabetes melitus Puskesmas Kampus Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

#### 3.3.3 Besar Sampel

Rumus besar sampel minimal:<sup>10</sup>

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha} \sqrt{2PQ} + Z_{\beta} \sqrt{P_1 Q_1 + P_2 Q_2}}{P_1 - P_2} \right)^2$$

$$n = \left( \frac{1,96 \sqrt{2(0,8)(0,2)} + 0,84 \sqrt{(0,9)(0,1) + (0,7)(0,3)}}{0,9 - 0,7} \right)^2$$

$$n = \left( \frac{1,96 \sqrt{0,32} + 0,84 \sqrt{0,09 + 0,21}}{0,2} \right)^2$$

$$n = \left( \frac{1,96(0,57) + 0,84(0,55)}{0,2} \right)^2$$

$$n = \left( \frac{1,1172 + 0,462}{0,2} \right)^2$$

$$n = (7,896)^2$$

$$n = 62,346816 \rightarrow 62$$

#### Keterangan:

- $Z_{\alpha}$  = 1,96 (deviat baku alfa)  
 $Z_{\beta}$  = 0,84 (deviat baku beta)  
 $P_2$  = 0,7 (proporsi kepuasan terhadap aspek *tangible* pada penelitian sebelumnya<sup>10</sup>)  
 $P_1$  = 0,2 +  $P_2$  = 0,9 (proporsi nilai *judgement* dari peneliti sebelumnya)

$$\begin{aligned}
 P_1 - P_2 &= 0,9 - 0,7 = 0,2 \quad (\text{perbedaan proporsi minimal yang} \\
 &\quad \text{dianggap bermakna)} \\
 Q_2 &= 1 - P_2 = 0,3 \\
 Q_1 &= 1 - P_1 = 0,1 \\
 P &= \frac{0,9 + 0,7}{2} = 0,8 \quad (\text{proporsi total}) \\
 Q &= 1 - P = 0,2
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan besar sampel minimal sebanyak 62 sampel. Untuk mengantisipasi kemungkinan kehilangan data pengamatan, jumlah sampel diperluas sebanyak 10%, menghasilkan besar minimal sampel sebanyak 68 sampel.

### 3.3.4 Cara Pengambilan Sampel dan Informan

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu.<sup>38</sup>

#### 3.3.4.1 Kriteria Inklusi

1. Pasien diabetes melitus yang mendapatkan pelayanan minimal 2 kali kunjungan di Puskesmas Kampus Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
2. Pasien bersedia menjadi responden dalam mengisi kuesioner dan wawancara mendalam.
3. Pasien mampu membaca, menulis dan berbicara dengan baik.

#### 3.3.4.2 Kriteria Eksklusi

1. Pasien diabetes melitus yang mendapatkan pelayanan kurang dari 2 kali kunjungan.
2. Pasien tidak mampu membaca, menulis dan berbicara dengan baik.

### 3.3.4.3 Informan Penelitian

Tabel 3.1 Informan Penelitian

<b>No.</b>	<b>Informan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b>	<b>Informasi yang Ingin Diperoleh</b>
1.	Kepala Puskesmas Kampus	1 Orang	Wawancara Mendalam	SDM, dana, sarana dan prasarana Pelayanan pasien DM
2.	Penanggung Jawab Pelayanan Pasien Diabetes Melitus	1 Orang	Wawancara Mendalam	SDM, dana, sarana dan prasarana Pelayanan pasien DM
3.	Dokter	1 Orang	Wawancara Mendalam	SDM, dana, sarana dan prasarana Pelayanan pasien DM
4.	Pasien	4 Orang	Wawancara Mendalam	Persepsi pada pelayanan puskesmas

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel Independen (variabel bebas) pada penelitian ini adalah:

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Tangible* (Bukti langsung)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)
6. Karakteristik Pasien
  - a. Usia
  - b. Jenis Kelamin
  - c. Pendidikan
  - d. Pekerjaan
  - e. Status Ekonomi

Variabel dependen (variabel terikat) pada penelitian ini adalah kepuasan pasien diabetes melitus.

### 3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Usia	Rentang waktu sejak seseorang dilahirkan	Kuesioner	Sesuai pengisian kuesioner oleh responden.	1. Remaja awal (12-16 tahun) 2. Remaja akhir (17-25 tahun) 3. Dewasa awal (26-35 tahun) 4. Dewasa akhir (36-45 tahun) 5. Lansia awal (46-55 tahun) 6. Lansia akhir (56-65 tahun) 7. Manula (>65 tahun) <sup>41</sup>	Ordinal
2.	Jenis Kelamin	Pemisahan kategori seksual yang ditetapkan berdasarkan faktor biologis dan anatomis.	Kuesioner	Sesuai pengisian kuesioner oleh responden.	1. Laki-laki <sup>42</sup> 2. Perempuan <sup>42</sup>	Nominal

3.	Tingkat Pendidikan	Tingkat pendidikan terakhir yang diperoleh	Kuesioner	Sesuai pengisian kuesioner oleh responden.	1. Tidak pernah sekolah 2. Tamat SD/MI 3. Tamat SMP/ sederajat 4. Tamat SMA/ sederajat 5. Tamat Akademi /Perguruan Tinggi <sup>43</sup>	Ordinal
4.	Pekerjaan	Kegiatan pokok yang dilakukan dengan tujuan mendapatkan penghasilan guna memenuhi kebutuhan sehari-hari	Kuesioner	Sesuai pengisian kuesioner oleh responden.	1. Pelajar/ Mahasiswa 2. Pegawai Negeri 3. Karyawan Swasta 4. Wiraswasta 5. Tidak bekerja 6. Lainnya <sup>10</sup>	Ordinal
5.	Sosial Ekonomi	Kedudukan di masyarakat berdasarkan pendapatan perbulan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.	Kuesioner	Sesuai pengisian kuesioner oleh responden.	1. Mampu <sup>44</sup> 2. Tidak mampu <sup>44</sup>	Ordinal

6.	<i>Reliabilty</i> (Kehandalan)	Kemampuan petugas dalam menyampaikan kinerja yang dijanjikan secara konsisten dan akurat	Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang terdiri dari skor 1-5, selanjutnya skor dijumlahkan. 1. Sangat setuju (skor 5) 2. Setuju (skor 4) 3. Netral (skor 3) 4. Tidak setuju (skor 2) 5. Sangat tidak setuju (skor 1)	Wawancara	1. Baik (76%-100%) <sup>10,11</sup> 2. Kurang Baik (skor<76) <sup>10,11</sup>	Ordinal
7.	<i>Tangible</i> (Bukti langsung)	Ketersediaan fasilitas fisik, petugas, peralatan dan sarana komunikasi.	Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang terdiri dari skor 1-5, selanjutnya skor dijumlahkan. 1. Sangat setuju (skor 5) 2. Setuju (skor 4) 3. Netral (skor 3) 4. Tidak setuju (skor 2) 5. Sangat tidak setuju (skor 1)	Wawancara	1. Baik (76%-100%) <sup>10,11</sup> 2. Kurang Baik (<76%) <sup>10,11</sup>	Ordinal
8.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kemauan petugas untuk memberikan layanan yang cepat dan membantu pelanggan.	Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang terdiri dari skor 1-5, selanjutnya skor dijumlahkan. 1. Sangat setuju (skor 5)	Wawancara	1. Baik (76%-100%) <sup>10,11</sup> 2. Kurang Baik (<76%) <sup>10,11</sup>	Ordinal



			2. Setuju (skor 4)			
			3. Netral (skor 3)			
			4. Tidak setuju (skor 2)			
			5. Sangat tidak setuju (skor 1)			
9.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan petugas untuk menginspirasi kepercayaan melalui pengetahuan dan kesopanan mereka.	Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang terdiri dari skor 1-5, selanjutnya skor dijumlahkan.	Wawancara	1. Baik (76%-100%) <sup>10,11</sup> 2. Kurang Baik (<76%) <sup>10,11</sup>	Ordinal
			1. Sangat setuju (skor 5)			
			2. Setuju (skor 4)			
			3. Netral (skor 3)			
			4. Tidak setuju (skor 2)			
			5. Sangat tidak setuju (skor 1)			
10.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian personal kepada setiap pasien.	Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang terdiri dari skor 1-5, selanjutnya skor dijumlahkan.	Wawancara	1. Baik (76%-100%) <sup>10,11</sup> 2. Kurang Baik (<76%) <sup>10,11</sup>	Ordinal
			1. Sangat setuju (skor 5)			
			2. Setuju (skor 4)			
			3. Netral (skor 3)			
			4. Tidak setuju (skor 2)			
			5. Sangat tidak setuju (skor 1)			

---

11.	Kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima	Kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima	Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang terdiri dari skor 1-5, selanjutnya skor dijumlahkan. 1. Sangat setuju (skor 5) 2. Setuju (skor 4) 3. Netral (skor 3) 4. Tidak setuju (skor 2) 5. Sangat tidak setuju (skor 1)	Wawancara	1. Puas (76%-100%) <sup>10,11</sup> 2. Kurang Puas (<76%) <sup>10,11</sup>	Ordinal
-----	--	--	--	-----------	---	---------

---

### **3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Validitas adalah suatu indikator yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur dengan tepat apa yang dimaksud. Untuk menilai apakah kuesioner yang telah disusun valid, diperlukan pengujian menggunakan metode korelasi pada setiap pertanyaan, perbandingan antara nilai korelasi pada setiap pertanyaan, perbandingan antara nilai korelasi yang dihitung ( $r$  hitung) dan nilai korelasi tabel ( $r$  tabel) dapat digunakan. Jika  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel, maka variabel tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil atau sama dengan  $r$  tabel, variabel dianggap tidak valid. Proses pengujian validitas ini biasanya dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS.<sup>11,45</sup>

#### **3.6.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah suatu indikator yang mengukur sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan atau dipercaya dalam menghasilkan hasil yang konsisten saat melakukan pengukuran ulang pada gejala yang sama dengan menggunakan alat yang sama. Untuk mengukur reliabilitas, seringkali digunakan Uji Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$ , maka semua pernyataan dianggap dapat diandalkan.<sup>11</sup>

### **3.7 Rencana Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data sekunder diperoleh dari data Puskesmas Kampus yang berhubungan dengan penelitian. Sebelum mengumpulkan data, peneliti mengajukan permohonan izin terlebih dahulu. Selanjutnya, peneliti melakukan observasi terhadap sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Setelah itu, peneliti menyampaikan surat persetujuan kepada pasien dengan harapan agar bersedia menjadi responden dalam mengisi kuesioner dan melakukan wawancara.

#### **3.7.1 Data Primer**

Data primer pada penelitian ini yaitu pengisian kuesioner oleh responden dan wawancara mendalam bersama informan. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari skripsi Fatimah Ahmad<sup>11</sup>.

Wawancara mendalam dilakukan bersama informan yang telah ditentukan. Pedoman wawancara diadopsi dari skripsi Evi Ridiawati<sup>46</sup>.

### 3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini, yaitu data pasien diabetes melitus yang telah mendapatkan pelayanan diabetes minimal 2x di Puskesmas Kampus dan data-data dari jurnal atau penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

## 3.8 Cara Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dengan analisis data kuantitatif dan kemudian diikuti analisis data kuantitatif.

### 3.8.1 Kuantitatif

Kuisisioner telah diuji validitas dan reabilitas. Data hasil kuisisioner akan berbentuk skor dengan jumlah skor maksimal 50 perbagiannya. Data yang berbentuk skor akan dirubah menjadi persentase dengan rumus:

$$\frac{(\text{jumlah skor responden})}{(\text{jumlah skor maksimal})} \times 100\%$$

$$\frac{(\text{jumlah skor responden})}{50} \times 100\%$$

Data yang didapatkan dari hasil kuesioner yang telah dipersentasekan, diolah menggunakan program IBM *SPSS Statistic ver 22*. Data akan diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis univariat, dan bivariat menggunakan *Chi Square*.

#### 3.8.1.1 Analisis Univariat

Pengolahan serta analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola distribusi frekuensi pasien DM di Puskesmas Kampus Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dinarasikan.

#### 3.8.1.2 Analisis Bivariat

Pengolahan serta analisis data yang diterapkan menggunakan pendekatan statistik bivariat, dengan tujuan untuk mengevaluasi keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square*. Nilai signifikansi ( $p$ ) dari uji *chi-square* dievaluasi dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Apabila nilai *p-value*

$\leq 0,05$ , maka terdapat hubungan yang signifikan atau memiliki makna antara variabel independen dan variabel dependen.

Syarat dilakukannya uji *Chi-square* :<sup>47</sup>

1. Tidak boleh terdapat sel dengan frekuensi kenyataan atau *Actual Count* ( $F_0$ ) sebesar 0 (nol) dalam tabel.
2. Jika tabel kontingensi memiliki bentuk 2x2, tidak boleh ada satu pun sel dengan frekuensi harapan atau *Expected Count* ( $F_h$ ) kurang dari 5.
3. Jika tabel memiliki bentuk lebih dari 2x2, contohnya 2x3, jumlah sel dengan frekuensi harapan kurang dari 5 tidak boleh melebihi 20%.

Jika tidak memenuhi syarat uji *Chi-square*, maka digunakan uji statistik alternatif untuk tabel 2x2, yaitu uji *Fisher Exact Test*. Hasil uji *Fisher Exact Test* akan menghasilkan nilai *p-value*.

### 3.8.2 Kualitatif

Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif berasal dari tiga tahapan utama, yaitu *reduction data*, *display data*, dan *conclusion drawing/verification*. Reduksi data merupakan proses penting yang melibatkan pemilihan, fokus pada inti, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang berasal dari catatan lapangan. Proses ini dimulai sejak awal penelitian, sebelum data terkumpul sepenuhnya, berdasarkan pada kerangka studi dan metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti. Reduksi data melibatkan pemilihan ketat, ringkasan data, dan pengelompokan dalam pola yang lebih terstruktur.<sup>39</sup>

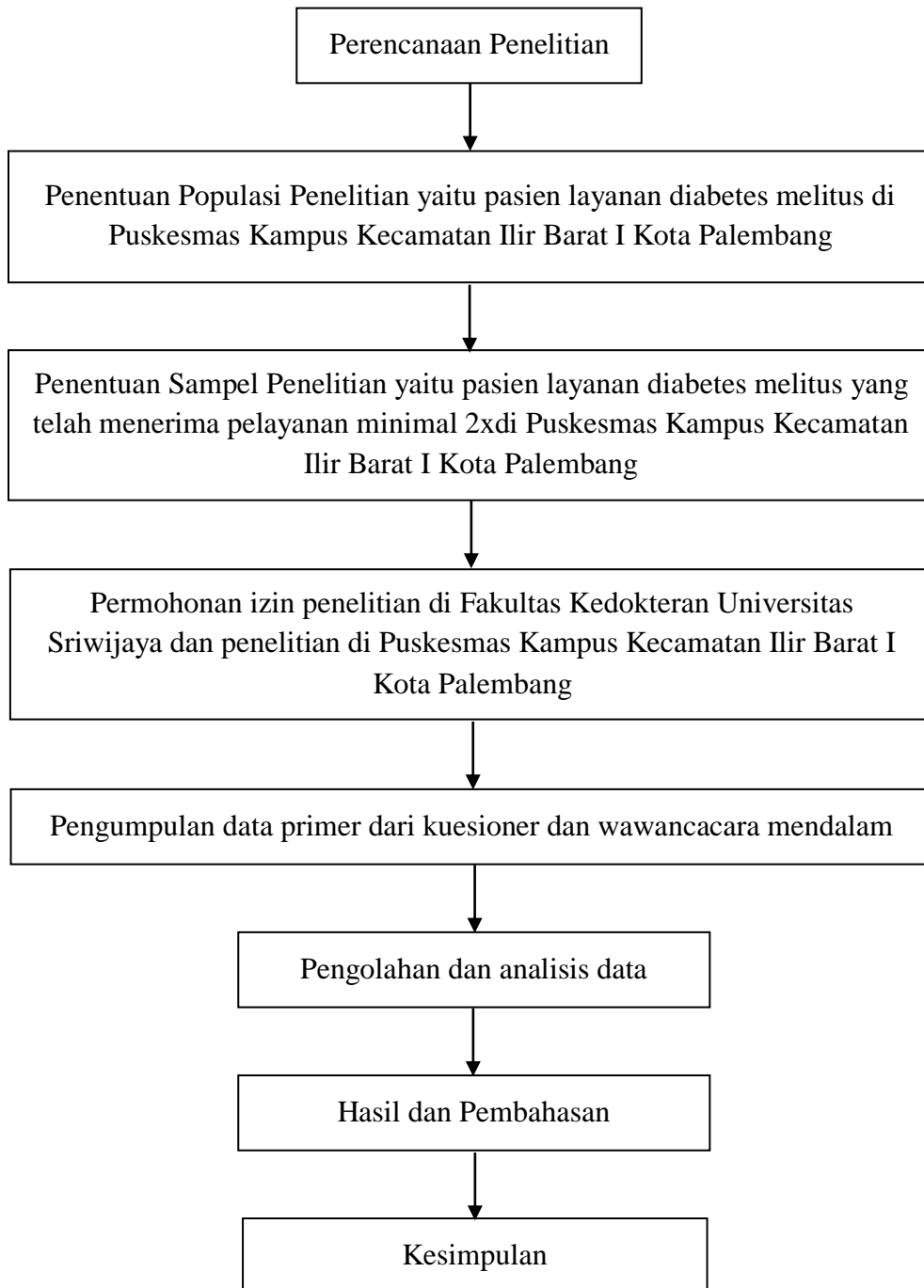
Pengumpulan data kualitatif pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara bersama informan. Wawancara dilakukan setelah pengumpulan hasil kuesioner oleh responden. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan menggunakan pendekatan *direct interview* sehingga digunakan pedoman wawancara. Teknik wawancara ini digunakan dengan harapan informan dapat memberikan jawaban yang tetap relevan dan tidak keluar dari pokok pembicaraan.

Menurut Cresswell (1998) prosedur dalam wawancara dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi informan berdasarkan teknik pemilihan sampel.
2. Menentukan jenis wawancara.
3. Menyiapkan alat perekam.
4. Mengecek konsistensi alat perekam.

5. Menyurusn protokol wawancara.
6. Menentukan lokasi wawancara.
7. Memberikan *inform consent* pada informan.
8. Melakukan wawancara sesuai pertanyaan yang telah ditentukan, bersikap sopan santun dan mendengarkan informan dengan baik.

### 3.9 Alur Kerja Penelitian



Gambar 1 Alur Kerja Penelitian