

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Dumai Kota yang beralamat di jalan Patimura, Jalan Datuk laksmana Kota Dumai,Riau. Adapun yang menjadi alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Karena Puskesmas Dumai Kota merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Karena penulis menemukan permasalahan pada Puskesmas Dumai Kota.

### **B. Populasi Dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2017:91) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menarik sampel pada pegawai Puskesmas Dumai Kota menggunakan metode sensus dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Adapun teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik sampling jenuh sebanyak 1 Kepala Puskesmas 45 Kelompok Jabatan Fungsional/ PNS

pada Puskesmas Dumai Kota . Teknik pengambilan sampel pada masyarakat menggunakan tekning incidental sampling yaitu penentuan sampel secara kebetulan, sehingga sampel untuk masyarakat ditentukan sebanyak 56 orang yang sudah melakukan pengobatan pada Puskesmas Dumai Kota. Waktu pengambilan sampel selama 14 hari kerja dan 1 hari diambil sampel sebanyak 4 orang .

**Tabel III.1**  
**Keadaan Populasi dan Sampel Penelitian Pada**  
**Puskesmas Dumai Kota**

| No | Sub Populasi                | Populasi (Orang) | Sampel (Orang) | Persentase (%) |
|----|-----------------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1  | Kepala Puskesmas            | 1                | 1              | 100%           |
| 2  | Kelompok Jabatan Fungsional | 45               | 45             | 100%           |
| 3  | Masyarakat yang berobat     | 56               | 56             | -              |
|    | Jumlah                      | 102              | 102            | -              |

**Sumber Data : Puskesmas Dumai Kota tahun 2021**

### **C. Jenis Dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang dibutuhkan terdiri dari

#### **1. Data Primer**

Menurut Sugiono (2017: 156) Data Primer adalah sumber daya yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Adapun data yang diperlukan penulis dalam penelitian ini adalah data pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota melalui lima indikator menurut Fitzsimmon dan Fitsimmon dalam Sinambela (2017 : 7), yaitu sebagai berikut :

- a. *Reliability*
- b. *Tangibles*

c. *Responsiveness*

d. *Assurance*

e. *Empaty*

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua diambil dari lokasi penelitian Sugiono, (2017:134). Pada Puskesmas Dumai Kota yang meliputi :

1. Sejarah Puskesmas Dumai Kota
2. Keadaan dan komposisi pegawai Puskesmas Dumai Kota
3. Struktur Organisasi Puskesmas Dumai Kota
4. Sarana Prasarana pada Puskesmas Dumai Kota

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Menurut Pasolong (2016:130), Observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika: sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis dan dikontrol realibilitasnya dan validitasnya.

### 2. Wawancara (interview)

Menurut Pasolong (2016:137), Wawancara adalah kegiatan Tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Suatu teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara berkomunikasi langsung dengan narasumber.

### 3. Kuesioner (Angket)

Menurut Pasolong (2016:141), Kuesioner adalah pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri. Dalam kuesioner responden memiliki peran penting dalam memperoleh data yang diperlukan.

## E. Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya data tersebut dipisahkan dan dikelompokkan sesuai dengan jenis data yang diperlukan oleh penulis. Selanjutnya data akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi uraian dan penjelasan. Menganalisis tanggapan dari responden penulis menggunakan pengukuran *Rating Scale*. Menurut Sugiyono (2017:113) "*rating scale* data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari uraian berikut :

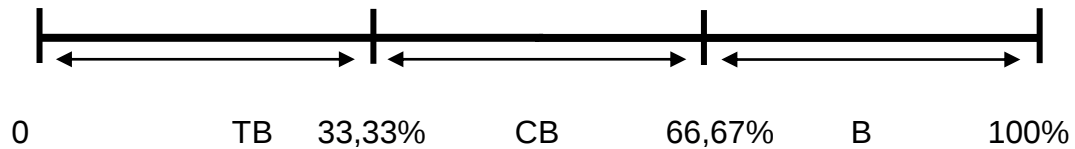
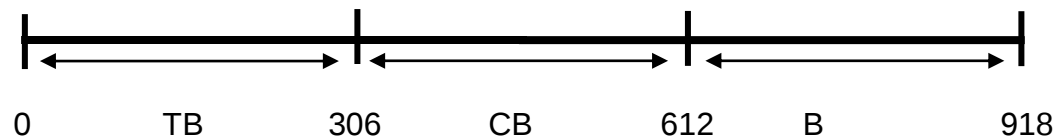
a. Kriteria tanggapan responden untuk per indikator adalah :

Kategori Baik :  $3 \times 3 \times 102 = 918$

Kategori Cukup Baik :  $2 \times 3 \times 102 = 612$

Kategori Tidak Baik :  $1 \times 3 \times 102 = 306$

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum kriteria tanggapan responden untuk per indikator dibawah ini :



b. Kriteria tanggapan untuk seluruh responden secara keseluruhan adalah :

Kategori Baik :  $3 \times 15 \times 102 = 4590$

Kategori Cukup Baik :  $2 \times 15 \times 102 = 3060$

Kategori Tidak Baik :  $1 \times 15 \times 102 = 1530$

Untuk garis kontinum tanggapan responden untuk variable penelitian dapat dilihat digaris kontinum dibawah ini :

Garis kontinum untuk skor rekapitulasi variable penelitian adalah:

