

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang beralamat di Jalan Tanjung Jati No.4 Kelurahan Buluh Kasap Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai Provinsi Riau. Adapun alasan penulis memilih lokasi ini sebagai objek penelitian karena Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai merupakan salah satu lembaga pelayanan pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Selain itu diketahui masih ditemukannya keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan terutama pada Instalasi Rawat Jalan. Sehingga penulis memandang perlu untuk menganalisis lebih lanjut berkaitan Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

B. Populasi dan Sampel

Populasi dan Sampel merupakan salah satu komponen dalam penelitian. Hal ini dikarenakan populasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Pada penelitian kualitatif konsep populasi dan sampel disebut sebagai subjek penelitian atau unit analisis. Konsep subjek penelitian berhubungan dengan apa atau siapa yang diteliti

Menurut Gregory (Djailani, 1998:107) secara lebih tajam mengartikan populasi sebagai keseluruhan objek yang relevan dengan

masalah yang diteliti. Menurut Robert B Burns (2000: 83) dalam Djam'an, Aan (2017:46) populasi dapat berupa organisme, orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak secara mendua. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah petugas dan masyarakat yang ada pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai baik keluarga pasien atau pasien itu sendiri.

Selanjutnya, menurut Sugiyono (2016:91) yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Konsep sampel dalam penelitian adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representatif.

Adapun teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik. Teknik pertama ialah *Sampling Jenuh* digunakan untuk menentukan populasi direktur, wakil direktur, dan kepala instalasi. Menurut Sugiyono (2019:96) teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah *sensus*.

Kemudian teknik kedua ialah *Sampling Purposive* digunakan dalam menentukan sampel pegawai dan honorer. Menurut Sugiyono (2019:96) teknik *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan

pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan aturan (random), daerah, ataupun strata. Pengambilan sampel ini berdasarkan adanya pertimbangan pada tujuan tertentu.

Sedangkan untuk masyarakat penulis menggunakan Teknik Sampling Insidental. Teknik *Sampling Insidental* menurut Sugiyono (2017:96) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penyebaran *questioner* (angket) untuk masyarakat penulis lakukan selama 22 hari kerja, dimana setiap 1 hari kerja penulis menetapkan sebanyak 4 orang masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan atau berobat pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai sebagai sampel penelitian dengan jumlah 88 orang. Hal ini dikarenakan kunjungan pada Instalasi Rawat Jalan per harinya cukup banyak.

Untuk lebih jelas keadaan Populasi dan Sampel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.1
Keadaan Populasi dan Sampel
dari Lokasi Penelitian pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit
Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Direktur	1	1	100%
2	Wakil Direktur Pelayanan	1	1	100%
3	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	1	1	100%
4	Kepala Instalasi Rawat Jalan	1	1	100%
5	Pegawai TKPK	20	10	50%
6	Pegawai ASN	38	19	50%
7	Masyarakat	88	88	-
Jumlah		150	121	-

Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

C. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:132) data primer adalah data yang diperoleh dari pihak pertama langsung. Dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui 6 indikator menurut Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan;

- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:134) data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua diambil dari lokasi penelitian. Dalam hal ini bisa melalui orang lain atau lewat dokumen-dokumen. Adapun data-data tersebut sebagai berikut:

- a. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Tahun 2019, 2020, 2021, 2022;
- b. Keadaan dan komposisi pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai;
- c. Keadaan dan komposisi pegawai pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai;
- d. Jumlah kunjungan seluruh instalasi;
- e. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini, diperlukan data dan informasi yang akurat dari sumber-sumber terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun teknik dalam pengumpulan data dan informasi yang dilakukan terdiri dari:

1. Observasi (Pengamatan Langsung)

Menurut Zuchri (2021:147) observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki.

2. Angket (Penyebaran *Questioner*)

Menurut Sugiyono (2016:162) angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3. Wawancara (*Interview*)

Menurut Zuchri (2021:143) wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti.

E. Analisa Data

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data yang sesuai dengan jenis data yang akan dibutuhkan. Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini bermaksud untuk menyajikan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai analisis pelayanan publik. Sedangkan pendekatan kuantitatif berhubungan dengan pemahaman dan penyajian sejumlah data untuk

memahami kuantitas sebuah fenomena yang digunakan nantinya sebagai bahan perbandingan. berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

Pelaksanaan penganalisaan data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2020:206) statistik deskriptif adalah statistik digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Untuk membantu dalam menganalisa data diperoleh tersebut, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor menggunakan *rating scale* untuk menilai jawaban dari kuesioner. Menurut Sugiyono (2020:151) *rating scale* adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

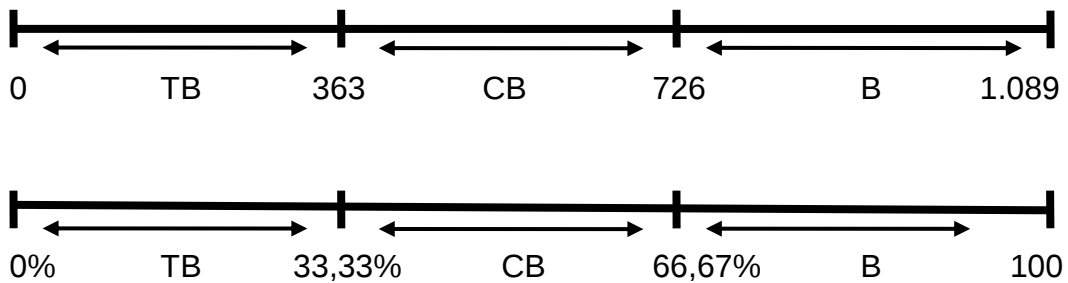
Untuk mengukur kriteria tanggapan responden dapat diketahui berdasarkan perhitungan berikut:

$$\text{Jumlah skor kriteria} = (\text{skor untuk kategori}) \times (\text{jumlah pertanyaan}) \times (\text{jumlah responden})$$

1. Kriteria perhitungan untuk setiap indikator

- a. Baik (B) : $3 \times 3 \times 121 = 1089$ dengan interval 1089 – 727
- b. Cukup Baik (CB) : $2 \times 3 \times 121 = 726$ dengan interval 726 – 364
- c. Tidak Baik (TB) : $1 \times 3 \times 121 = 363$ dengan interval 363 – 0

Adapun pengukuran jarak interval per indikator berdasarkan garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



2. Kriteria perhitungan untuk setiap sub indikator

- a. Baik (B) : $3 \times 18 \times 121 = 6.534$
- b. Cukup Baik (CB) : $2 \times 18 \times 121 = 4.356$
- c. Tidak Baik (TB) : $1 \times 18 \times 121 = 2.178$

Adapun pengukuran jarak interval keseluruhan indikator berdasarkan garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:

