

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian pada RSUD Kota Dumai. Adapun alasan penulis memilih lokasi Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai karena Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai merupakan salah satu Rumah Sakit yang sudah terakreditasi B dan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yang memegang peran penting bagi Kesehatan masyarakat Kota Dumai. Sehingga penulis memandang perlu untuk menganalisis lebih jauh berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

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. Adapun teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan dalam pengambilan sampel untuk pegawai adalah *Teknik Purposive Sampling*. *Teknik purposive* sampling adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi yang di teliti. Untuk masyarakat penulis menggunakan Teknik Sampel Kebetulan/*Accidental*. Dalam penelitian ini, Penulis melibatkan 2 orang per hari selama 22 hari kerja sehingga jumlah sampel masyarakat sebanyak 44 masyarakat.

Untuk mengetahui keadaan populasi dan sampel pada lokasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.1
Populasi dan Sampel Pada Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Irna a Pada RSUD Kota Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Direktur	1	1	100%
2	Wakil Direktur	1	1	100%
3	Kepala Instalasi Rawat Inap	2	2	100%
4	Kepala Ruangan Rawat Inap	2	2	100%
5	Pegawai ASN(PNS) Rawat Inap	13	13	100%
6	Petugas TKPK (Honor) Rawat Inap	48	24	100%
7	Masyarakat	44	44	-
Jumlah		110	87	-

Sumber Data : RSUD Kota Dumai Tahun 2022

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis-jenis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat maka yang di perlukan 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 Inap RSUD Kota Dumai melalui 5 indikator menurut Zeithaml, yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)

2. Data Sekunder

Menurut sugiyono (2012:156) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang atau dokumen. Data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti laporan-laporan, literatur-literatur serta dokumen-dokumen yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian, diantaranya:

- a. Sejarah singkat Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai

- b. Jumlah pegawai pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai
- c. Struktur organisasi pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai
- d. Sarana dan prasarana pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang di perlukan, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2012:166) observasi adalah teknik pengumpulan data digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan, baik itu bersifat prilaku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja dan penggunaan responden.

2. Angket

Menurut Sugiyono (2012:162) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Kuisisioner atau angket yaitu suatu teknik pengumpulan data, dimana penulis dengan membuat daftar pertanyaan yang terstruktur dan diajukan

kepada responden untuk diisi.

3. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut interviewer sedangkan orang yang diwawancarai disebut interviewee. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone atau email interview*). Menurut Sugiyono (2012:157) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti. Wawancara yaitu mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Berdasarkan data yang di peroleh dalam penelitian ini yaitu untuk mengolah dan membahas data menggunakan metode stastik deskriptif, Sugiyono (2016:169) mengatakan bahwa stastik deskriptif adalah stastik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

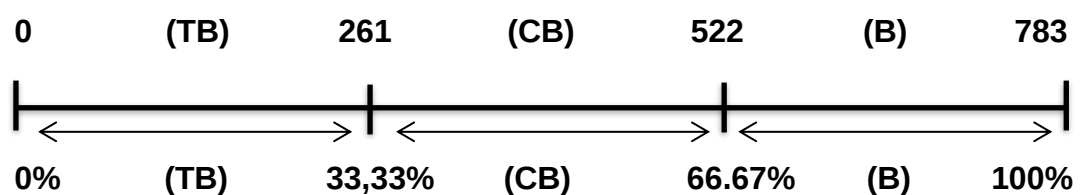
Menurut Sugiyono (2017:113) menjelaskan bahwa *Rating Scale* merupakan data mentah yang di peroleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kuantitatif. Dalam model *Rating Scale*

responden tidak akan menjawab dari data kuantitatif yang sudah tersedia tersebut. Dimana setiap item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor, maka penilaian jawaban di kuesioner (angket) digolongkan dalam tiga skor yaitu Baik (B) = 3 skor, Cukup baik (CB) = 2 skor, Tidak Baik (TB) = 1 skor yaitu sebagai berikut:

1. Kategori untuk tiap indikator adalah:

- a. Baik (B) : $3 \times 3 \times 87 = 783$
- b. Cukup Baik (CB) : $2 \times 3 \times 87 = 522$
- c. Tidak Baik (TB) : $1 \times 3 \times 87 = 261$

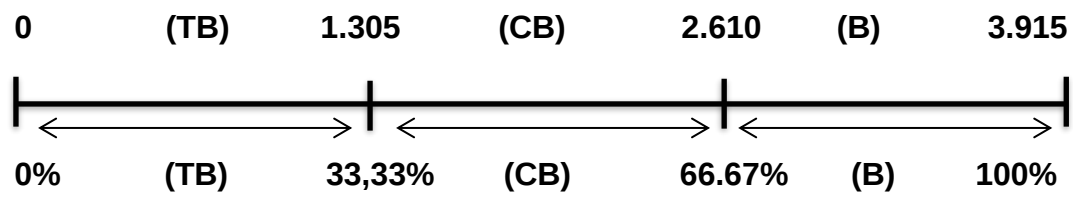
Adapun pengukuran jarak interval per sub indikator berdasarkan garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



2. Kriteria perhitungan untuk setiap sub indikator

- a. Baik (B) : $3 \times 15 \times 87 = 3.915$
- b. Cukup Baik (CB): $2 \times 15 \times 87 = 2.610$
- c. Tidak Baik (TB) : $1 \times 15 \times 87 = 1.305$

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



Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator prosedur pelayanan, yaitu dengan cara jumlah skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator dikali 100.