BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *Observasional* dengan desain *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang pengukuran variabel dependen dan variabel indipedennya dilakukan dalam satu kali secara bersamaan, untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis. Kemudian data disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibaca. (Sastroasmoro & Ismael, 2008).

B. Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD BAPELKESMAS, dipilihnya sebagai tempat penelitian berdasarkan pertimbangan:

1. UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai pusat pendidikan dan pelatihan yang secara rutin menyelenggarakan penyelenggaraan makanan
2. Belum pernah dilakukan penelitian sejenis di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah semua klien yang melakukan pelatihan di UPTD BAPELKESMAS. Sedangkan sampel penelitian yang digunakan dengan kriteria sebagai berikut:

Kriteria inklusi:

a. Laki-laki maupun perempuan yang berumur ≥18 tahun
b. Laki-laki maupun perempuan yang melakukan pelatihan minimal 3 hari
c. Klien yang mendapatkan makanan di UPTD BAPELKESMAS
d. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

Kriteria Eksklusi:

Klien yang tidak dapat hadir dalam pelatihan dikarenakan sakit ataupun alasan lainnya.

2. Sampel

a. Besar sampel dengan rumus

Sampel penelitian ini diambil menggunakan rumus yang sudah di sederhanakan atau biasa disebut dengan rumus Slovin (Sastroasmoro & Ismael, 2008)

$$n = = \frac{Z_{\propto}^{2} PQ}{d^2}$$

keterangan :

n : Jumlah sampel

Zα : 1,96

Q : (1 – P)

P : Proporsi yang akan dilihat 20% (apabila tidak ditemukan proporsi dari suatu jurnal dapat digunakan nilai p maksimal yaitu 0,5)

d : Besarnya penyimpangan (bias) yang dikehendaki (0,1)

Setelah dilakukan perhitungan didapatkan besar sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 67 sampel (terlampir).

3. Teknik pengambilan sampel

Dari perhitungan sampel didapatkan jumlah sampel sebanyak 67 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive* sampling, besar sampel yang diperoleh merupakan jumlah klien yang memenuhi syarat inklusi dan diteliti dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang di kumpulkan

a. Data Primer

Data Primer yang terdiri dari data identitas sampel yang meliputi nama, umur, jenis kelamin, institusi, lama pelatihan, tingkat kepuasan, harapan dan kinerja.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang meliputi: rata-rata jumlah klien yang melakukan pelatihan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali, keadaan tempat pelatihan, dan proses penyelenggaraan makanannya.

2. Cara pengumpulan data

a. Data identitas sampel dikumpulkan dengan cara membagikan form identitas sampel pada hari pertama saat klien datang.

b. Data tingkat kepuasan klien terhadap penyajian makanan dikumpulkan dengan metode pengisian angket harapan dan angket kinerja. Pengisian angket harapan dilakukan pada hari pertama klien datang, sebelum klien mendapatkan makanan. Dimana angket ini terdiri atas 20 item pernyataan tentang harapan klien terhadap makanan yang dihidangkan. Pada hari ketiga dilakukan pengisian angket kinerja yang isinya terdiri atas 20 item pernyataan yang mewakili pengalaman klien dalam menerima makanan yang telah dihidangkan dalam 3 hari pelaksanaan kegiatan di lokasi penelitian. Penelitian ini dibantu oleh 3 orang enumerator yang sudah dilatih sebelum melaksanakan penelitian.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen penelitian yang digunakan adalah formulir identitas, persetujuan menjadi sampel, angket harapan dan angket kinerja penyajian makanan.

E. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan diolah dan disajikan secara deskriptif serta dianalisis sesuai dengan jenis data dan tujuan yang diinginkan dimana untuk data identitas sampel diklasifikasikan sesuai dengan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendidikan yang kemudian

dicari presentasinya. Untuk menilai jawaban angket sampel baik tentang harapan dan kinerja, menggunakan skor (Ambarawati, 2012):

1. Jawaban sangat baik / sangat penting diberi nilai 5
2. Jawaban baik / penting diberi skor 4
3. Jawaban cukup baik / cukup penting diberi skor 3
4. Jawaban kurang baik / kurang penting diberi skor 2
5. Jawaban tidak baik / tidak penting diberi skor 1

Kemudian hasil skor dari setiap sampel dijumlahkan baik untuk quisioner harapan maupun kinerja, lalu hasilnya dirata-ratakan dengan rumus kinerja dibagi dengan harapan. Klien puas jika kategori ≥ 80% dan tidak puas jika <80%.

2. Analisis data

a. Tingkat Kepuasan

Menganalisis tingkat kepuasan terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali dilakukan dengan cara membandingkan rata-rata skor masing – masing aspek dari kinerja dengan skor masing – masing aspek harapan dengan menggunakan rumus:

$$TK = \frac{X}{Y} \text{ x } 100\%$$

Keterangan:

X = Kinerja Y= Harapan

Berdasarkan rumus diatas apabila hasil perhitungan diperoleh ≥ 80% maka hasilnya dapat dikatakan puas, sedangkan < 80% maka hasilnya dikatakan tidak puas.

b. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menentukan skala prioritas dan melihat faktor-faktor kinerja yang mana yang harus dipertahankan, ditingkatkan atau harus diperbaiki. Adapun langkah-langkah analisis kuadran sebagai berikut:

1. Menentukan rerata skor masing-masing aspek harapan dan aspek kinerja. Menghitung rerata skor dapat dilakukan dengan cara menjumlahkan skor satu aspek dari semua sampel lalu total skor dibagi dengan jumlah sampel.
2. Menghitung rata – rata dari harapan dan rata- rata dari kinerja dengan cara menjumlahkan rerata skor semua aspek dibagi dengan jumlah aspek baik untuk harapan maupun kinerja.
3. Plot dengan kuadran kartesius dapat dilakukan dengan cara : nilai rata-rata harapan diletakkan pada sumbu Y, nilai rata-rata kinerja letakkan pada sumbu X dan hasil dari rerata masing-masing aspek dimasukkan pada kuadran sesuai dengan batas rata-rata.

Y Harapan	Prioritas Utama (A)	Pertahankan (B)
	Prioritas Rendah (C)	Berlebihan (D)
	X Kinerja	

Gambar 2

Kuadran kartesius

Keterangan :

A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan klien termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun ahli gizi belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan klien sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.

B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh ahli gizi, maka dari itu wajib dipertahankan dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting bagi klien, pelaksanaannya oleh penyaji bisa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukkan faktor yang menurut klien kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.