

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan suatu hal, misalnya keadaan kondisi atau situasi (Arikunto, 2010) Pengambilan data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berkunjung ke Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang dimana pertanyaan pada kuesioner tersebut meliputi 5 dimensi.

B. Pelaksanaan Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang pada bulan Juli 2020.”

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 1 minggu yaitu pada tanggal 13-18 Juli tahun 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada bulan Juli di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.

2. Sampel

Sampel diambil sebagian pasien yang mendapatkan Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Getasan kabupaten Semarang pada bulan Juli 2020 yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Besar sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin (Purnomo & Riandadari, 2015)

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penarikan sampel secara *accidental* adalah mendasarkan unit/individu yang dijumpai ditempat dan waktu penelitian, tanpa sistematika tertentu (Supardi & Surahman, 2014)

Agar karakteristik tidak menyimpang dari populasi, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu dilakukan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi pada penelitian ini:

- a. Pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan lebih dari 1 kali
- b. Pasien yang bersedia menjadi responden dengan menandatangani surat persetujuan
- c. bisa membaca, menulis dan berbicara
- d. Pasien yang berumur 17- 55 tahun

Kriteria eksklusi pada penelitian ini:

- a. Tenaga kesehatan Puskesmas Getasan
- b. Keluarga tenaga kesehatan Puskesmas Getasan
- c. Data kuesioner yang tidak lengkap.

Berdasarkan perolehan data Rekapitulasi jumlah pengunjung Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Puskesmas Getasan pada 3 bulan terakhir Desember 2019 - Februari 2020 yaitu sebesar 4.685 orang. Dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya sejumlah 1.600 orang. Pada bulan Juli jumlah kunjungan pasien sebanyak 1.596 orang dan akan dijadikan sampel pada penelitian ini.

Perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan nilai krisis sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel (banyaknya pasien yang digunakan sebagai sampel penelitian)

N = Ukuran Populasi

e = Penelitian menggunakan derajat kepercayaan 90% maka tingkat kesalahan dalam penelitian ini adalah 10% atau 0,10 (Sugiyono, 2013)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.596}{1 + (1.596 \times 0,10^2)} \\ &= \frac{1.596}{1 + 16,0} = \frac{1.596}{17,0} \\ &= 93,882 = 94 \end{aligned}$$

Untuk mempermudah perhitungan, maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 94 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sampel pada penelitian ini sejumlah 94 orang.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independent adalah variabel penyebab atau variabel pengaruh (Notoatmodjo, 2015) variabel bebas dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

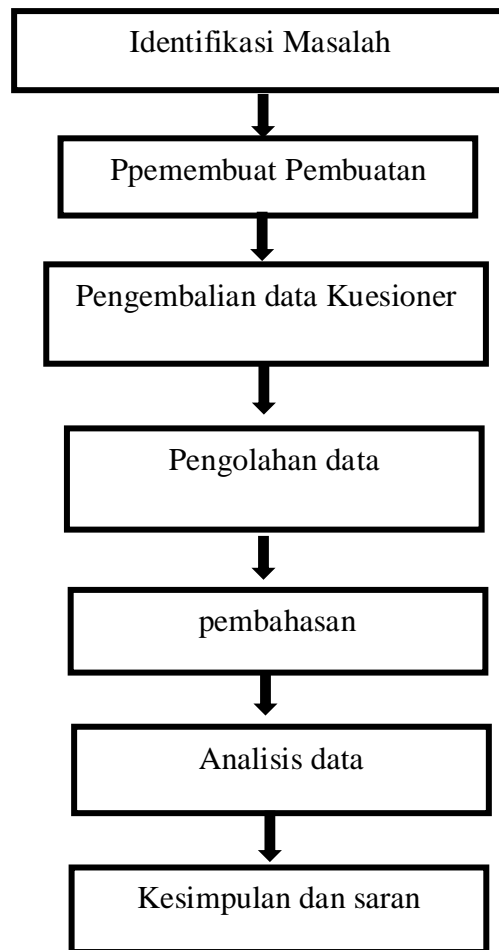
Variabel dependen pada penelitian ini adalah variabel akibat atau variabel terpengaruh (Notoatmodjo, 2015) variabel dependen pada Penelitian ini adalah dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik

E. Definisi Operasional

1. Pasien adalah seseorang yang mendapat pelayanan farmasi di Puskesmas Getasan usia 17-55 tahun pada bulan Juli 2020 yang akan di jadikan sampel
2. Pelayanan farmasi merupakan semua jenis pelayanan Farmasi yang meliputi penerimaan resep, peracikan, penyerahan serta informasi obat dan pencatatan atau penyimpanan resep yang diberikan oleh petugas Farmasi dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK) di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang.
3. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien untuk membandingkan hasil produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan pasien. Kepuasan pasien dinilai dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien.

4. Kuesioner adalah alat untuk mengukur pengetahuan tentang kepuasan pasien di Puskesmas Getasan, dilihat dari 5 dimensi: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), dimensi jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*)
5. Dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu kepandaian petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan
6. Dimensi ketanggapan (*Responsiviness*) yaitu kemampuan petugas dalam pelayanan daya tangkap yang berkenan dengan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka segera
7. Dimensi jaminan (*assurance*) yaitu jaminan atau kepastian rasa aman dan nyaman petugas dalam memberikan pelayanan
8. Dimensi empati (*Empathy*) merupakan kecenderungan seseorang untuk memahami apa yang pelanggan rasakan pada situasi tertentu
9. Dimensi bukti fisik (*Tangible*) yaitu penampilan fisik petugas yang dilihat secara langsung.
10. Kuesioner merupakan suatu alat survey yang terdiri atas rangkaian pertanyaan tertulis dengan tujuan untuk mendapatkan penilaian dan tanggapan dari pasien atas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan.

F. Prosedur Penelitian



Gambar 3.1 Skema Alur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilakukan adalah:

1. Persiapan

Tahapan awal peneliti mempersiapkan judul penelitian beserta jurnal-jurnal pendukung referensi.

2. Perizinan

- a. Proses penelitian dimulai setelah mendapatkan izin penelitian dari program studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo
- b. Memberikan surat dari kampus ke DPMPTSP Pemerintah Kabupaten Semarang

- c. Setelah mendapatkan surat balasan dari DPMPTSP, surat diteruskan ke kepala Puskesmas Getasan.
 - d. Setelah diberikan izin dari pihak Puskesmas Getasan Kab. Semarang selanjutnya melakukan penelitian.
3. Penyebaran kuesioner
Melakukan penyebaran kuesioner yang berisikan soal dengan identitas responden.
4. Pengambilan data
 - a. Pengambilan data di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang dilakukan dengan membagikan kuesioner pada pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan farmasi minimal lebih dari satu kali, meliputi data responden dan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi yaitu (kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti fisik). Pengambilan data dilakukan formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk tertutup. Tingkat jawaban terdiri dari: sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju.
 - b. Dokumentasi jalannya penelitian dalam bentuk foto
5. Pengolahan data
Pengolahan data dengan menggunakan komputer
6. Pembahasan
Memberikan penjelasan mengenai hasil penelitian
7. Kesimpulan
8. Menyimpulkan hasil penelitian yang diperoleh untuk mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak

9. Instrument

Instrument penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner yang diberikan adalah jenis kuesioner tertutup. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari penelitian sebelumnya oleh (Sholihah, 2019) dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di puskesmas Bergas Kabupaten Semarang” dengan jumlah responden sebanyak 30 responden.

Ada 5 variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Tabel 3.1 Penilaian Kuesioner

Penilaian	Skor	
	Favourable	Unfavourable
Sangat setuju dan sangat penting	4	1
Setuju dan penting	3	2
kurang setuju dan kurang penting	2	3
Tidak setuju dan tidak penting	1	4

Tabel 3.2 Kisi- Kisi Kuesioner Penelitian

No	Indikator	Item Pernyataan		Jumlah
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1.	Dimensi Kehandalan	3, 4	1, 2, 5	5
2.	Dimensi Daya tanggap	6, 7, 8, 10	9	5
3.	Dimensi Jaminan	12, 13, 15	11, 14	5
4.	Dimensi Empati	16, 17, 19	18, 20	5
5.	Dimensi Bukti Fisik	21, 23, 24, 25	22	5
	Jumlah	16	9	25

Dalam penelitian ini, kuesioner diadopsi dari penelitian sebelumnya. Judul penelitian tersebut Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas

Pelayanan Farmasi di Puskesmas Pringapus, Kabupaten Semarang disusun oleh (Sholihah 2019).

G. Etika Penelitian

Etika penelitian yang digunakan adalah penelitian tidak boleh bertentangan dengan etika. Tujuan penelitian harus etis dalam arti hak responden harus dilindungi. Tindakan yang dilakukan kepada responden dengan menekankan pada etika penelitian (Hidayat, 2011). Etika penelitian meliputi:

1. *Informed consent* (Lembar Persetujuan Responden)

Sebelum dilakukan pengambilan data penelitian, calon responden diberi penjelasan tentang tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan. Apabila calon responden bersedia untuk diteliti maka calon responden harus menandatangani lembar persetujuan tersebut, dan jika calon responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak boleh memaksa dan tetap menghormatinya. Jika dalam proses pengisian kuesioner responden ingin mengundurkan diri maka kuesioner tersebut dianggap hangus

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Peneliti tidak mencantumkan nama responden dalam pengolahan data penelitian. Peneliti akan menggunakan nomor atau kode responden untuk menjaga kerahasiaan responden.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Informasi yang diberikan oleh responden serta semua data yang terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Hasil kuesioner setelah selesai digunakan akan dimusnahkan dengan cara dibakar

H. Pengolahan Data

Menurut (Notoatmodjo, 2015) setelah data terkumpul selanjutnya adalah proses pengolahan data dengan tahap sebagai berikut:

1. *Editing* (penyuntingan)

Hasil wawancara atau angket yang diperoleh atau dikumpulkan melalui kuesioner perlu disunting atau (edit) terlebih dahulu. Peneliti memeriksa daftar pertanyaan yang telah terisi antara lain kelengkapan jawaban.

2. Kode (*coding*)

Peneliti memberikan kode berupa angka-angka untuk setiap hasil jawaban responden pada kuesioner.

3. *Entry* (Memasukan data)

Tahap memasukan data (*entry*) peneliti akan memasukan kode dengan masing-masing jawaban kedalam *table* atau *data base* komputer pada program pengolahan data agar bisa dianalisis.

4. *Cleaning* (Pembersih data)

Cleaning dalam penelitian ini yaitu memeriksa semua data yang sudah dimasukan kemudian dicek kembali untuk melihat adanya kesalahan kode dan kelengkapan

5. *Tabulating* (Menyusun Data)

Kegiatan menata dan Menyusun data dalam bentuk tabel distribusi atau silang kemudian dianalisis, sehingga lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

I. Analisis Data

Analisa dilakukan berdasarkan hasil kuesioner di Puskesmas Getasan untuk mendapatkan gambaran deskriptif. Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrument pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji Validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner tersebut.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan sebelum melakukan penelitian, dengan tujuan agar kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid dan dapat dipercaya. Validitas adalah suatu ukuran yang dapat menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Sebaliknya instrument dikatakan kurang valid apabila tidak mampu mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas kuesioner pada penelitian ini dilakukan di puskesmas Bergas dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden.

Kriterianya instrument dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ *product moment* (0,361)

Pernyataan dalam kuesioner berjumlah 25 butir pernyataan dari hasil uji validitas semua pernyataan dinyatakan valid sehingga semua pernyataan tetap digunakan saat penelitian.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reabilitas menunjukkan bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik Cronbach's Alpha $0,898 > 0,70$.

Peneliti menggunakan instrument yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel (Ghozali, 2011).

2. Karakteristik responden

Pasien di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang memiliki berbagai macam karakteristik seperti: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Keragaman karakteristik tersebut juga dapat mempengaruhi penilaian seseorang terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian.

Analisis ini menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Penentuan jumlah skor dalam penelitian ini yaitu skor minimum 1 dan skor maksimum 5, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2014).

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)}{5}$$

Keterangan

a. Untuk pernyataan Favorable

F1 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Sangat tidak setuju) dengan poin 1

F2 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Tidak setuju) dengan poin 2

F3 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Kurang Setuju) dengan poin 3

F4 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Setuju) dengan poin 4

F5 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Sangat Setuju) dengan poin 5

b. Untuk pertanyaan Unfavourable

F1 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Sangat Setuju) dengan poin 1

F2 : Frekuensi jawaban responden pada angket (setuju) dengan poin 2

F3 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Kurang Setuju) dengan poin 3

F4 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Tidak Setuju) dengan poin 4

F5 : Frekuensi jawaban responden pada angket (Sangat Tidak setuju) dengan poin 5

Perhitungan nilai indeks jawaban akan menghasilkan nilai:

a. Skor minimal diperoleh jika 100% responden menjawab skor 1:

$1 \times 100\% = 100\%$, dengan demikian nilai indeks minimal diperoleh sebesar 100% dibagi $5 = 20\%$.

- b. Skor maksimal diperoleh jika 100% responden menjawab skor 5:

$5 \times 100\% = 500\%$ dengan demikian nilai indeks maksimal diperoleh sebesar 500% dibagi $5 = 100\%$

Maka nilai indeks minimal sebesar 20% dan nilai maksimal sebesar 100% . Rentang skala didapatkan dari perhitungan rumus berikut:

$$RS = \frac{m-n}{k}$$

$$RS = \frac{100-20}{3} = 26,66$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor Maksimal

n = Skor Minimal

k = Jumlah Kategori

Total nilai indeks adalah berupa persentase 100% dengan kriteria tiga kotak (*Three-Box-Method*) yaitu rentang sebesar 80 akan dibagi tiga dan menghasilkan rentang sebesar $26,66\%$ (Ferdinand, 2006). Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar interpretasi indeks yaitu sebagai berikut:

$20\% - 46,66\% =$ Rendah

$46,67\% - 73,33\% =$ Sedang

$73,34\% - 100\% =$ Tinggi