

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan secara non eksperimental dengan metode deskriptif secara kuantitatif. Deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan proporsi atau rerata suatu variabel. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner responden pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Johar Baru.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Juni 2021

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek yang diteliti dengan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai subjek penelitian. (Nursalam, 2013).

2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang dipilih dengan sampling tertentu untuk bisa memenuhi atau mewakili populasi (Nursalam, 2013). Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Johar Baru. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 pasien pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2012). Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan Puskesmas Kecamatan Johar Baru.

Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini digunakan 30 sampel pada pelayanan obat rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Johar Baru. Sampel diambil menggunakan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang memenuhi persyaratan, berikut syarat untuk kriteria inklusi dan eksklusi :

- a. Kriteria inklusi adalah kriteria umum dari subjek yang diteliti dalam suatu populasi, meliputi :
 - 1) Pasien berumur 21 – diatas 60 tahun
 - 2) Pasien dapat menulis, membaca, serta berkomunikasi dengan baik
 - 3) Pasien bersedia untuk mengisi kuisisioner yang telah disiapkan oleh peneliti.
- b. Kriteria eksklusi adalah subjek yang dihilangkan atau dikeluarkan pada kriteria ini karena penyebab tertentu, dengan syarat :
 - 1) Pasien rawat jalan yang dilayani tidak mengisi kuisisioner sepenuhnya.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Menurut Nursalam (2016) variabel independen ialah variabel yang menentukan nilai variabel lain dengan melakukan kegiatan dan dapat menimbulkan suatu pengaruh pada variabel dependen.

Sedangkan menurut Ketut Swarjana (2015) variabel independen adalah variabel yang menimbulkan suatu perubahan pada variabel lain yang disebut variabel independen atau variabel bebas. Variabel independen dalam penelitian ini ialah pelayanan obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Johar Baru.

2. Variabel Dependen

Menurut Nursalam (2016) variabel dependen adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Sedangkan menurut Ketut Swarjana (2015) variabel dependen adalah variabel yang mengalami perubahan sebagai akibat dari perubahan variabel independen sehingga variabel ini sering disebut juga sebagai variabel terikat atau variabel tergantung. Pada penelitian ini variabel dependen adalah karakteristik pasien dan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Johar Baru.

E. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional digunakan sebagai tolak ukur pengamatan terhadap variabel yang telah ditentukan (*Notoatmodjo, 2010*). Diantaranya :

1. Penerimaan resep berupa resep pasien yang langsung masuk diterima secara digital melalui aplikasi SIKDA dari dokter langsung kepada bagian farmasi di Puskesmas Kecamatan Johar Baru.
2. Skrining resep dilakukan dengan menganalisis resep dan mengecek kelengkapan resep melalui aplikasi SIKDA.
3. Pengambilan obat jadi yaitu petugas farmasi mengambil obat dalam bentuk sediaan jadi sesuai dengan resep pasien di rak obat.
4. Penyiapan obat racikan yaitu petugas farmasi mengambil obat dalam bentuk jadi kemudian diracik dan dikemas sesuai kebutuhan resep pasien.
5. Pemberian etiket ialah menulis label/klip plastik obat, dan menempel etiket pada wadah dan pengemasan.
6. Penyerahan obat ialah obat yang sudah siap kemudian dicek kembali kelengkapannya dan setelah itu diserahkan kepada pasien.
7. Kepuasan Pasien adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan.
8. Karakteristik pasien didasarkan pada jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

Alat ukur :

Instrumen/kuesioner kepuasan pasien skala pengukuran nominal

Kriteria objektif :

Skala pengukuran dengan metode rating scale pengukuran ini dinyatakan dalam berbagai tingkat persetujuan (1 – 5) terhadap pernyataan yang disusun oleh peneliti.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala Data	Skor	Kategori
Variabel Independen :							
1.	Pelayanan Obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Johar Baru	Skrining resep sampai dengan penyerahan obat kepada pasien	a. Keabsahan resep dan data pasien	Data pasien	Nominal	Tidak ada skor (berupa data pasien)	-
Variabel Dependen :							
1.	Karakteristik Pasien	Berdasarkan karakteristik pasien yang datang berobat	a. Jenis Kelamin b. Usia c. Tingkat Pendidikan d. Pekerjaan	Kuisisioner	Nominal	Tidak ada skor (berupa data pasien)	a. Jenis Kelamin (Laki-laki dan Perempuan) b. Usia (21- diatas 60 Tahun) c. Tingkat Pendidikan (SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi) d. Pekerjaan (Ibu Rumah Tangga, Pensiunan,

							Buruh, Dosen/Guru, Pegawai/Karya wan, Wiraswasta
2.	Kepuasan Pasien	Terpenuhi harapan pasien di layanan farmasi Puskesmas Kecamatan Johar Baru dalam pelayanan kefarmasian yang dapat menimbulkan rasa puas pada pasien.	Dimensi Kepuasan : a. Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>) b. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) c. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) d. Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>) e. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kuisisioner	Nominal	5 = Sangat Puas 4 = Puas 3 = Cukup Puas 2 = Kurang Puas 1 = Tidak Puas	Dengan menggunakan total skor dari setiap dimensi sebagai berikut : (1 – 6) Tidak Puas (7 – 12) Kurang Puas (13 – 18) Cukup Puas (19 – 24) Puas (25 – 30) Sangat Puas (Hasan, 2014)

F. Instrumen Penelitian

1. Lembar kuisisioner

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data kepada pasien untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2011). instrumen kuisisioner pada penelitian menggunakan skala Likert dengan penilaian 1-5. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat dan perilaku seseorang atau kelompok tentang suatu keadaan sosial yang dinamakan variabel Penelitian. Jawaban dari instrumen menunjukkan hasil positif sampai negatif yang terdapat pada tabel 3.2. Jawaban dikerjakan dengan diberi tanda *checklist* (√) (Sugiyono, 2012).

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan dan skala penilaian menggunakan uji Likert

Tingkat Kepuasan	Skala Penilaian
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Kemudian dilakukan uji validitas dan reabilitas yaitu:

e. Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan pada instrumen penelitian. Untuk menguji validitas instrumen dilakukan uji Korelasi *Product Moment*. Dengan ketentuan jika skor butir

pertanyaan dengan skor total signifikan, maka hasil yang diperoleh memiliki validitas yang tinggi. Syarat yang harus diperhatikan adalah :

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel dikatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuisoner yang digunakan oleh diny Auliya pada penelitian “tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit islam magelang tahun 2019” dengan hasil pengujian validitas yang dilakukan pada 30 orang diluar subjek uji dengan Nilai r tabel = 0,3610 berarti semua pertanyaan kuisoner valid. Dari hasil tersebut peneliti menggunakan kuisoner tersebut untuk dijadikan kuisoner pada penelitian ini.

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan pasien dalam menjawab pertanyaan yang berkaitan dalam kuisoner. Dengan syarat jika hasilnya reliabel maka *alpha crobachs* sama dengan 0,60 dan jika kurang dari 0,60 maka hasil tidak reliabel (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini menggunakan kuisoner yang digunakan oleh diny Auliya pada penelitian “tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit islam magelang tahun 2019” dengan hasil pengujian kuisoner nilai *alpha crobachs* pada

dimensi Tangible (0.77), dimensi responsiveness (0.93), dimensi assurance (0.92), dimensi empathy (0.91) dan dimensi reliability (0.92). Dari hasil tersebut nilai alpha crobachs lebih dari 0,60 sehingga kuesioner dapat digunakan karena hasilnya reliabel.

G. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilakukan di Layanan Farmasi Puskesmas Kecamatan Johar Baru. Data yang digunakan berupa data primer berupa data karakteristik responden (nama, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan) dan data hasil jawaban responden untuk mengetahui tingkat kepuasan. Data diambil dari pasien rawat jalan yang datang di Layanan Farmasi Puskesmas Kecamatan Johar Baru. Pada saat pengambilan data, peneliti menjelaskan mulai dari pengisian *informed consent*, tata cara mengisi kuesioner, dan memberikan waktu ± 10 menit untuk mengisi kuisisioner. Jika pasien mengalami kesulitan dapat bertanya kepada peneliti.

Metode yang digunakan adalah skala uji Likert. Dengan Skala Penilaian sebagai berikut :

1. Sangat Puas = 5 Poin
2. Puas = 4 Poin
3. Cukup Puas = 3 Poin
4. Kurang Puas = 2 Poin
5. Tidak Puas = 1 Poin

H. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil penelitian dua cara yaitu :

1. Analisis Univariat, bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel meliputi tingkat kepuasan pasien. Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan hasil atau deskriptif dari data yang dididapat. Dengan disusun berdasarkan jawaban yang sama dan hasil dibuat dalam bentuk tabel persentase dan frekuensi.
2. Analisis Bivariat yaitu analisis yang dilakukan untuk melihat apakah hubungan yang terjadi bermakna secara *statistic* antar setiap variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, maka dengan menggunakan uji *chi square*. Uji *chi square* adalah pengujian hipotesis mengenai perbandingan antara frekuensi observasi dan frekuensi harapan yang didasarkan atas hipotesis tertentu. Signifikasi uji *chi square* menggunakan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Jika *P value* $\leq 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis nol (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sebaliknya, jika *P value* $> 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak atau hipotesis nol (H_0) diterima yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

I. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti harus ada rekomendasi dari pihak institusi atas pihak lain dengan mengajukan permohonan izin kepada instansi tempat penelitian. Setelah mendapat persetujuan, peneliti dalam melaksanakan penelitian harus menggunakan prinsip etika penelitian dan sikap ilmiah (*scientific attitude*). Walaupun penelitian ini tidak berbahaya tetap menggunakan aspek sosioetika serta tetap memegang teguh harkat dan martabat manusia (KNEPK, 2008).

Etika penelitian terdiri dari empat prinsip utama yang perlu dipahami, yaitu:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti menitikberatkan pada hak subjek untuk mendapatkan informasi secara terbuka tanpa adanya paksaan dan bebas memilih pada kegiatan penelitian dengan tetap memegang teguh harkat dan martabat manusia. Dengan cara martabat mempersiapkan formulir persetujuan subyek (*informed consent*).

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat subyek dalam kuesioner dan alat ukur apapun untuk menjaga anonimitas dan kerahasiaan identitas subyek, tidak semua orang menginginkan informasinya diketahui oleh orang lain. Peneliti

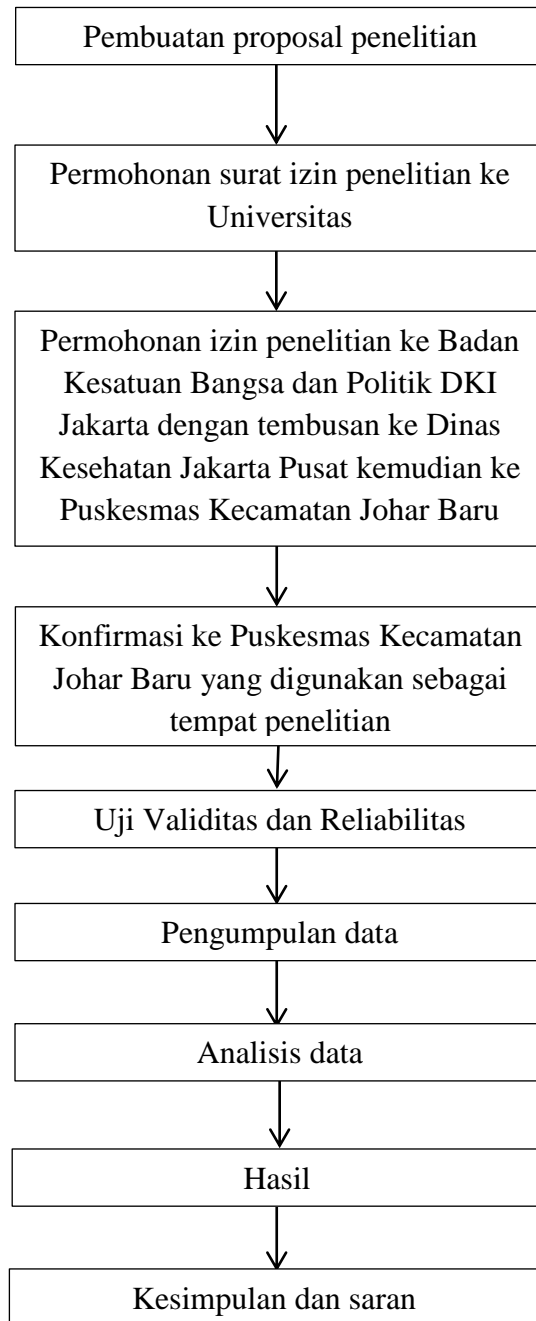
dapat menggunakan koding (*inisial atau identification number*) sebagai pengganti identitas responden.

3. Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*)

Prinsip ini sebagai tolak ukur adil pada penelitian dengan memperhatikan ketepatan, keseksamaan, kecermatan, intimitas, psikologis, serta perasaan religious subyek penelitian. Lingkungan penelitian dikondisikan agar memenuhi prinsip keterbukaan yaitu kejelasan prosedur penelitian. Prinsip keadilan menekankan sejauh mana kebijakan penelitian membagikan keuntungan dan beban secara merata atau menurut kebutuhan, kemampuan, kontribusi dan pilihan bebas masyarakat.

4. Mempertimbangkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin bagi subyek penelitian dan dapat digeneralisasikan ditingkat populasi (*beneficence*). Peneliti meminimalkan dampak yang merugikan bagi subyek (*nonmaleficence*). Apabila intervensi penelitian berpotensi mengakibatkan cedera atau stress tambahan maka subyek dikeluarkan dari kegiatan penelitian untuk mencegah terjadinya cedera, kesakitan, stress, maupun kematian subyek penelitian.

J. Alur Penelitian

Gambar 3.1 Alur Penelitian