

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa *cross sectional* yaitu suatu penelitian yang pengumpulan data dilakukan hanya satu kali pada waktu tertentu (Zainuddin, 2011). Data yang diambil secara prospektif kemudian dianalisis menggunakan metode statistik dengan program analisis SPSS.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kairos Kota Kupang

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung apotek yang menebus resep di Apotek Kairos Kota Kupang.

2. Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang mewakili suatu populasi (saryono dan Mekar Dwi Anggraeni, 2013) dengan demikian sampel merupakan bagian populasi yang dijadikan subjek penelitian. Maka sampel pada penelitian ini yaitu sebagian pasien yang menebus resep di Apotek Kairos Kota Kupang pada bulan Juni 2021.

a. Penetapan Jumlah sampel

Jumlah sampel yang diambil sebanyak jumlah subjek yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah sampel yang akan diambil ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin menurut (Nursalam, 2011), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

D = Tingkat signifikan/ tingkat kesalahan yang dipilih 5% (0,05)

$$\begin{aligned} n &= \frac{60}{1+60(0.05^2)} \\ &= \frac{60}{1+0,15} \\ &= \frac{60}{1,15} \\ &= 52.17 \sim 52 \end{aligned}$$

Jadi, besar jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 responden.

b. Teknik sampling

Teknik *Sampling* yang dilakukan adalah *purposive sampling* yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal

sebelumnya (Nursalam,2016) dengan menggunakan kriteria inklus dan eklusi yaitu :

Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien yang menebus resep dokter di Apotek Kairos Kota Kupang pada bulan Juni 2021.
- 2) Responden berumur ≥ 17 tahun.
- 3) Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
- 4) Bersedia menjadi responden

Kriteria Eklusi :

- 1) Pasien yang tidak mendapatkan obat yang ingin dibeli atau dibutuhkan yang dimana pasien tidak mendapatkan obat yang ditebusnya
- 2) Pasien tidak mengisi kuisioner dengan lengkap

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Skala
1	Variabel Bebas (Independent)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan resep (resep racikan dan non racikan). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pelayanan obat atas resep dokter. Pemberian informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan resep. 2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Realibility</i> (kehandalan), yaitu kemampuan apotek memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya b. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien ,dengan penyampaian informasi yang jelas c. <i>Assurance</i> (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pekerja apotek dalam menumbuhkan rasa percaya bagi para pasien d. <i>Empathy</i> (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. e. <i>Tangible</i> (Bukti langsung/berwujud), yaitu kemampuan apotek menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. 	Nominal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Skala
2	Variabel terikat (dependent)	<p>Variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep yang diterima di Apotek Kairos Kota Kupang dengan kriteria tingkat kepuasan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sangat puas adalah penilaian pasien mengenai perasaan yang sangat senang terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Dengan nilai persentase (81%-100%) b. Puas adalah penilaian pasien senang terhadap pelayanan kebutuhan yang diinginkannya sebagian besar terpenuhi dengan baik. Dengan nilai persentase (61%-800%) c. Cukup puas yaitu terkait gambaran pelayanan pasien mengenai perasaan yang menggambarkan pelayanan informasi obat tidak sepenuhnya terpenuhi atau sebagian saja yang sesuai kebutuhan. Dengan nilai persentase (41%-600%) d. Kurang puas adalah penilaian pasien mengenai pelayanan informasi obat yang tidak sesuai dengan kebutuhan atau keinginan yang diharapkan. Dengan nilai persentase (21%-40%) e. Tidak puas adalah penilaian pasien mengenai perasaan sangat tidak senang terhadap kebutuhan yang diinginkannya sangat sedikit sekali atau secara keseluruhan tidak terpenuhi. Dengan nilai persentase (0%-20%) 	Nominal

E. Pengumpulan Data

1. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang belum diolah yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang terdiri dari pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang tanggapan atau apa yang diketahui responden mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan resep yang ada di Apotek Kairos Kota Kupang.

2. Validasi Data

a. Uji validitas

Uji validitas ini menunjukkan sejauh mana alat pengukur yaitu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jenis uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yaitu uji validitas untuk melihat konsistensi antara komponen konstruk yang satu dengan lainnya, jika semua komponen tersebut konsisten antara satu dengan yang lainnya maka komponen tersebut valid untuk kuesioner kepuasan pasien dengan jumlah responden sebanyak 30 orang seluruh item dikatakan valid. Syarat validasi suatu pertanyaan dapat ditetapkan apabila:

r hitung $>$ r tabel, sehingga pertanyaan yang diujikan dinyatakan valid.

r hitung $<$ r tabel, sehingga pertanyaan yang diujikan dinyatakan tidak valid (Riwidikdo, 2012).

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas merupakan pengukuran atau pengamatan dari suatu hasil yang memiliki suatu persamaan baik fakta yang diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Untuk uji reliabilitas sendiri digunakan model Cronbach Alpha Kuesioner yang dimana dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha minimal 0,6 (Riwidikdo, 2012).

F. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah bagian rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah dibuatnya pengumpulan data. Untuk kemudahan dalam pengolahan data digunakan bantuan program komputer SPSS (Statistical Product and Service).. Dalam pengolahan data dilakukan langkah-langkah berikut :

1. *Editing*, dilakukan untuk meneliti kembali setiap daftar pertanyaan yang telah diisi di kuisoner. Editing terdiri dari data kelengkapan pengisian kuisoner, ketidaktepatan dalam pengisian kuisoner, dan setiap jawaban dari pasien yang konsistensi maupun masing-masing kesalahan yang lain.
2. *Coding*, dilakukan untuk mengklasifikasikan jawaban dari para responden ke dalam kategori masing-masing sehingga memudahkan dalam pengelompokkan data..

3. *Processing* adalah tahapan kegiatan memproses data agar dapat dianalisis.
3. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* (memasukkan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau database computer
4. *Cleaning* merupakan kegiatan pengecekan ulang data yang sudah dimasukan dan melakukan pemeriksa kembali bila masih terdapat kesalahan.
5. *Tabulating* yaitu tahapan melakukan pengorganisasian data sebaik mungkin agar dapat dijumlahkan sehingga data mudah disusun dan ditata untuk disajikan kemudian dianalisis (Lapau, 2013).

G. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Dalam analisis data ini peneliti menggunakan analisis univariat yaitu analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase.

Analisis tingkat kepuasan pasien ini menggunakan format jawaban skala likert yang memungkinkan pasien menjawab dari berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai sesuai dengan ketentuan yaitu skor 5 bila jawaban “sangat puas”, skor 4 bila jawaban “ puas”, skor 3 bila jawaban “cukup puas”, skor 2 bila jawaban “kurang puas”, skor 1 bila jawaban “tidak puas”.

a. Analisa perhitungan tingkat kepuasan pasien

pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing dimensi pertanyaan (*responsiveness, reliability, assurance, emphaty dan tangible*).

Rumus Index % :

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100 \%$$

Keterangan :

\sum skor perolehan = Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

\sum skor maksimum = Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

Berikut adalah tabel dari perhitungan diatas yang disesuaikan dengan range skala kepuasan responden menurut kriteria interpretasi skor skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.1 Range Skala Tingkat Kepuasan Responden

Penilaian	Nilai Skala
Sangat puas	81% - 100%
Puas	61% - 80%
Cukup puas	41% - 60%
Kurang puas	21% - 40%
Tidak puas	0% - 20%

(Sumber: Sugiyono,2010)