

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif analitis, yang merupakan jenis penelitian non-eksperimental yang bertujuan untuk menawarkan gambaran yang luas tentang kepuasan pasien. Metode penelitian adalah survei berbasis kuesioner dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik *cross sectional* merupakan metode penelitian yang dilakukan secara bersamaan dengan mengukur atau mengamati banyak variabel. JKN digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Demak 1 dengan menggunakan desain penelitian ini.

Kepuasan pasien dinilai dengan memberikan kuesioner pada responden. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

#### **B. Lokasi Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Untuk pasien rawat jalan yang menggunakan JKN, penelitian ini dilakukan di Puskesmas Demak 1 .

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung antara Desember 2021 hingga Januari 2022.

## **C. Subyek Penelitian**

### **1. Populasi penelitian**

Istilah "populasi" mengacu pada sekelompok orang yang memiliki karakteristik atau kualitas tertentu yang telah diidentifikasi oleh peneliti sehingga dapat dipelajari. Populasi didefinisikan sebagai semua nilai atau perhitungan pengukuran kualitatif atau kuantitatif yang berasal dari ciri-ciri atau ciri-ciri tertentu yang berkaitan dengan sekelompok objek atau subjek tertentu (Hardani. Ustiawaty, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan pengguna JKN yang datang dan berkunjung untuk mendapatkan pengobatan atau menebus obat di farmasi.

### **2. Sampel penelitian**

Sampel adalah bagian dari objek yang lebih besar yang sedang diselidiki, dan dianggap mencerminkan populasi yang lengkap. Partisipan dalam penelitian ini diambil dari pengguna JKN rawat jalan Puskesmas Demak 1 dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah persyaratan sampel minimal berdasarkan tujuan penelitian. Di sisi lain, kriteria eksklusi adalah kualitas yang menyebabkan calon responden yang memenuhi kriteria inklusi dihilangkan dari penelitian (Jargalsaikhan *et al.*, 2019).

Adapun kriteria yang digunakan yaitu :

#### **a. Kriteria Inklusi**

- 1) Pasien pengguna JKN yang berkunjung di Puskesmas Demak 1 di bulan Desember 2021- Januari 2022.

- 2) Pasien rawat jalan yang berkunjung lebih dari dua kali
- 3) Pasien yang sedang menunggu pada pelayanan, pasien yang antri pada saat menebus obat dan yang bersedia menjadi responden.
- 4) Pasien yang mampu berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
- 5) Pasien yang berusia 17-50 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pegawai beserta keluarga pegawai yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Demak 1
- 2) Pengisian kuesioner yang tidak lengkap

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* adalah suatu cara untuk memperoleh sampel secara kebetulan, yaitu konsumen yang kebetulan bertemu peneliti secara kebetulan dapat digunakan sebagai sumber data (Hardani. Ustiawaty, 2017). Rumus Slovin yang dapat dihitung digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yaitu:

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

Keterangan :

N :Jumlah populasi

n :Jumlah sampel

d :Tingkat Kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (ditetapkan 10 %)

Perhitungan sampel Puskesmas Demak 1 :

$$n = \frac{N}{1+N (d)^2} = \frac{2000}{1+2000 (0,01)}$$

$$= \frac{2000}{1+20}$$

$$= \frac{2000}{21} = 95,23$$

n = 100 responden

Puskesmas Demak 1 menjadi sampel penelitian ini yang berjumlah 100 orang.

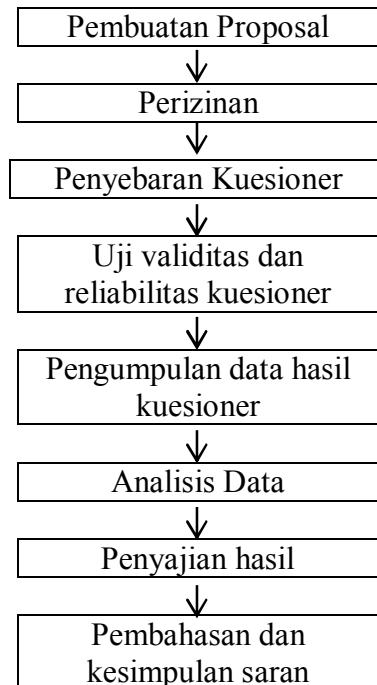
#### **D. Definisi Operasional**

Definisi Operasional pada penelitian ini antara lain:

1. Pasien adalah seseorang yang mendapat pelayanan farmasi di Puskesmas Demak 1
2. Kepuasan pasien adalah perasaan senang / rasa puas pasien yang datang ke puskesmas setelah pasien mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien dinilai dari kuesioner yang diberikan ke pasien saat berkunjung dan mendapatkan pelayanan.
3. Kuesioner adalah alat ukur untuk mengukur pengetahuan tentang kepuasan pasien di Puskesmas Demak 1 yang dilihat dari 5 dimensi yaitu kepuasan terhadap Keandalan (*reliability*), kepuasan terhadap Daya Tanggap (*responsiveness*), kepuasan terhadap Jaminan (*assurance*), kepuasan terhadap Empati (*emphaty*), kepuasan terhadap Wujud Nyata (*tangible*).
4. Keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
5. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

6. Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
7. Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
8. Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
9. Skala Likert yaitu untuk mengetahui skor penelitian rata-rata tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan pelayanan yang berguna untuk menentukan kepuasan pasien.
10. Hasil kepuasan pasien diukur dengan menggunakan kriteria tiga kotak (Three-Box-Method) untuk menginterpretasikan indeks yaitu rendah : nilai 20% - 46,66%, sedang : nilai 46,67%- 73,33%, dan tinggi : nilai 73,34% - 100% (S.E., 2018).

## E. Prosedur Penelitian



**Gambar 3.1 Prosedur Penelitian**

Berikut ini adalah prosedur yang digunakan dalam penelitian:

### 1. Persiapan

Langkah pertama dalam proses penelitian adalah membuat judul penelitian dan daftar publikasi pendukung untuk digunakan sebagai referensi.

### 2. Perizinan

Izin studi diajukan kepada Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, yang kemudian diserahkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Demak untuk izin penelitian, yang kemudian diserahkan ke Puskesmas Bonang 1 dan Puskesmas Demak 1.

### 3. Penyebaran Kuesioner

Menyebarkan kuesioner yang berisikan soal dan lembar jawaban lengkap dengan identitas responden

### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan pada Puskesmas Demak 1 hasil penelitian akan di input ke dalam program komputer SPSS.

### 5. Pengumpulan data

Menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data nama samaran, usia, jenis kelamin, situasi pekerjaan, dan lamanya pasien menerima terapi rawat jalan dengan JKN mengenai kepuasan pasien. Menggunakan foto untuk merekam kegiatan penelitian.

### 6. Analisis Data

Data diolah dengan memasukkannya ke dalam Microsoft Excel dan menghitung nilai Indeks Persentase.

### 7. Penyajian Hasil

Hasil pada penelitian di sajikan dengan menggunakan tabel.

### 8. Pembahasan dan kesimpulan saran

Menentukan senang atau tidaknya pasien berdasarkan hasil penelitian.

## **F. Etika Penelitian**

Untuk memperoleh izin pengumpulan data yang diteliti, peneliti mengajukan aplikasi ke Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, dengan menekankan etika, yang meliputi:

### 1. *Respect for person*

Martabat pasien sebagai manusia harus dihormati dalam penelitian yang melibatkan mereka. Pasien bebas membuat keputusan sendiri. Apapun pilihan pasien, itu harus dikenali dan dijaga agar tidak hilang penelitian pada individu dengan cacat anatomi. Peneliti yang membuat formulir studi subjek (*informed consent*) yang diserahkan kepada pasien merupakan salah satu contoh tindakan yang berkaitan dengan prinsip menghormati harkat dan martabat pasien.

### 2. *Beneficience dan Non Maleficience*

Kebaikan atau kegunaan penelitian harus ditingkatkan sementara kerugian atau kesalahan responden penelitian diminimalkan. Secara tidak langsung penelitian ini akan membantu dalam peningkatan pelayanan puskesmas khususnya pelayanan instalasi farmasi rawat jalan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

### 3. *Justice*

Dalam hal biaya dan keuntungan terlibat dalam penelitian, responden harus diperlakukan secara adil. Cita-cita keterbukaan kepada seluruh responden penelitian harus dipenuhi dengan penelitian. Semua responden harus ditangani sesuai dengan protokol penelitian.



4. *Anonymity* (tanpa nama)

Hal ini menjamin kepastian dalam penggunaan subjek penelitian dengan tidak mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

5. *Confidentially* (kerahasiaan)

Hanya kelompok data terpilih yang akan dibagikan dalam temuan riset, dan peneliti menjamin kerahasiaan semua informasi yang diperoleh.

### **G. Pengolahan Data**

*Software Statistical Package for Social Science* (SPSS) digunakan untuk mengolah data yang diperoleh melalui kuesioner. Berikut ini adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data (Ruchiyat, 2017) :

1. *Editing*, yaitu memeriksa isi angket untuk melihat apakah tanggapan yang ada, yaitu angket, sudah lengkap, jelas, relevan, dan konsisten.
2. *Coding*, merupakan proses pengubahan data berupa huruf menjadi angka atau bilangan bulat. Pengkodean dimaksudkan untuk memudahkan analisis dan entri data.
3. *Proccesing*, setelah semua data kuesioner diisi dengan lengkap dan akurat serta telah melalui prosedur pengkodean, maka data tersebut harus diolah sedemikian rupa sehingga data yang diinput adalah data kuesioner ke dalam paket program komputer. Paket SPSS for Windows adalah paket aplikasi yang paling sering digunakan.
4. *Cleaning* (pembersihan data), merupakan kegiatan yang melibatkan pengecekan ulang terhadap data yang dimasukkan untuk melihat apakah

ada ketidakakuratan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa data tersebut benar-benar siap untuk diperiksa.

## **H. Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Uji validitas digunakan untuk menilai validitas suatu kuesioner. Validitas diartikan sebagai kemampuan suatu pertanyaan kuesioner untuk mengungkapkan apa saja yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  pada tabel; jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid; jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan negatif maka variabel tersebut tidak valid (Engkus, 2019).

Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk melihat apakah alat ukur tersebut akurat dan konsisten bila digunakan berkali-kali. Keandalan mengacu pada konsistensi seperangkat ukuran atau alat ukur. Ketika digunakan beberapa kali untuk mengukur hal yang sama, instrumen yang dapat dipercaya memberikan hasil yang konsisten. Untuk mengukur ketergantungan, uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) disediakan di SPSS. Dikatakan dapat dipercaya jika uji reliabilitas pertanyaan angket pada setiap dimensi menghasilkan nilai lebih besar dari ( $\alpha$ ) 0,70 (Engkus, 2019). Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan di Puskesmas Bonang 1.

## 2. Karakteristik pasien

Digunakan untuk melihat prevalensi pasien di instalasi rawat jalan Puskesmas Demak 1. Data yang dianalisis berupa nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir.

## 3. Kepuasan pasien

Digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan Puskesmas Demak. Teknik analisis indeks digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan kesan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Indeks jawaban responden diperoleh dengan menggunakan rumus di bawah ini, dan metode penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimal 1 dan maksimal 5 (Azzahra, 2020).

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

Keterangan :

F1 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 1 pada angket (tidak puas ).

F2 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 2 pada angket (Kurang puas).

F3 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 3 pada angket (cukup Puas).

F4 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 4 pada angket (Puas).

F5 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 5 pada angket (sangat puas).

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  $100 \% \text{ dibagi } 5 = 20\%$ .

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

$5 \times 100\% = 500\%$ , dengan demikian nilai indeks minimal diperoleh sebesar  $500\% \text{ dibagi } 5 = 100\%$ .

Maka nilai indeks inimal sebesar 20% dan indeks maksimal sebesar 100%.

Rentang skala didapatkan dari perhitungan rumus berikut :

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

$$RS = \frac{100-20}{3}$$

$$RS = 26,66\%$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

M = Skor Maksimal

N = Skor Minimal

K = Jumlah Kategori

Dengan kriteria tiga kotak (Three-Box-Method), seluruh nilai indeks dinyatakan dalam persentase 100 persen, yaitu rentang 80 akan dibagi tiga, menghasilkan kisaran 26,66% (Azzahra, 2020). Rentang ini akan digunakan untuk menginterpretasikan indeks dengan cara berikut:

20% - 46,66% = Rendah

46,66% - 73,33% = Sedang

73,33% - 100% = Tinggi