

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dikategorikan dalam penelitian non eksperimental berupa penelitian analitik kuantitatif dengan instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner. pengertian dari penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk dalam kesehatan) yang terjadi didalam suatu populasi tertentu (Maharani *et al.*, 2016).

Kepuasan pasien dilihat atau dinilai dengan memberikan kuisisioner kepada responden. Data yang diperoleh dengan penyebaran kuisisioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu berdasarkan *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan kemudian kuisisioner dianalisis secara deskriptif.

Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pelitian ini akan dilakukan di Apotek Apotek K-24 Gubug.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember – Januari 2021.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau pengunjung yang berkunjung untuk mendapatkan pengobatan atau membeli obat di Apotek Instalasi Farmasi dan yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti kemudian dapat di pelajari dan ditarik kesimpulannya (Maharani *et al.*, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah 4000 pasien atau pengunjung yang berkunjung untuk mendapatkan pengobatan atau membeli obat di Apotek K-24 Gubug.

2. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel pada penelitian kali ini diambil dengan menggunakan pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*, yaitu dengan pengambilan jumlah sampel diambil berdasarkan jumlah indikator penelitian atau mengambil responden yang kebetulan tersedia atau ada disuatu tempat sesuai dengan penelitian tersebut dan pengambilan sampel yang datang ke Apotek K-24 Gubug didasarkan pada criteria inklusi dan eksklusi (Maharani *et al.*, 2016) Sehingga pada teknik pengambilan sampling penelitian ini menggunakan responden pada saat itu juga di lakukan di Apotek K-24 Gubug.

a. Kriteria Inklusi

- 1). Pasien atau pembeli yang datang untuk berobat di Apotek K-24 Gubug.

- 2). Pasien yang bersedia untuk menjadi responden
- 3). Pasien yang berusia 15-60 tahun
- 4). Pasien yang bisa membaca, berkomunikasi, dan dapat menulis.
- 5). Kuisisioner diberikan pada saat sesudah melakukan pembelian obat.

b. Kriteria Eksklusi

- 1). Pasien yang tidak mau menjadi responden
- 2). Pasien yang mengisi kuisisioner tetapi tidak selesai
- 3). Pasien yang terburu-buru untuk pulang.

Rumus Slovin :

$$\text{Rumus } n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

$$n = \frac{4000}{1 + 4000(0.1^2)}$$

$$n = \frac{4000}{1 + 4000 (0,01)}$$

$$n = \frac{4000}{1 + 40}$$

$$n = \frac{4000}{41}$$

$$n = 97,56$$

$$n = 100 \text{ sampel}$$

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : standar eror 10%

Jumlah populasi rata-rata pasien perbulan di Apotek K-24 Gubug sebanyak 4000 pasien, yang di butuhkan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel.

D. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dari penelitian kepuasan pasien di Apotek K-24 Gubug sebagai berikut :

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan yang di berikan oleh apotek.
2. Kepuasan pasien di Apotek K-24 Gubug merupakan perasaan kepuasan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan yang di berikan seorang farmasi kepada pasien itu.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan petugas loket melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien
4. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pelayanan apotek.
5. *Assurance* (jaminan) adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi *front-linestaff* dalam mena-namkan rasa percaya dan keyakinan

kepada pelanggan. Dalam penelitian ini adalah ketersediaan obat di apotek dan seluruh obat yang diresepkan ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

6. *Empathy* (keramahan) dalam pelayanan apotek antara lain keramahan petugas apotek.
7. *Tangible* (bukti nyata) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.

E. Prosedur Penelitian

Prosedur kerja yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut ini:

1. Persiapan

Pada langkah awal sebelum melakukan penelitian yaitu mempersiapkan judul penelitian dan jurnal-jurnal yang digunakan untuk referensi pada saat penelitian.

2. Perizinan

Peneliti menyerahkan surat permohonan kepada instansi yang ingin dituju atau dijadikan tempat untuk pengambilan data.

3. Uji Coba Kuisisioner

Melakukan pengujian terhadap kuisisioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dan mengolah data menggunakan SPSS.

4. Penyebaran Kuisisioner

Melakukan penyebaran kuisisioner yang berisikan soal dan lembar jawaban lengkap dengan identitas pasien tersebut.

5. Pengambilan Data

- a. Pengambilan data menggunakan kriteria sebagai berikut seperti nama inisial, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan pasien di apotek k-24 gubug.
- b. Pengambilan data selanjutnya dengan mendokumentasi dalam pengambilan data melalui dokumentasi foto.

6. Pengolaan data

Pengolaan data penelitian ini dengan cara menginput data kedalam Microsoft Excel dan dengan menghitung nilai Indeks Presentase.

7. Pembahasan

Memberikan penjelasan dan menjabarkan mengenai hasil penelitian yang sudah di dapatkan.

8. Kesimpulan

Menyimpulkan dari hasil penelitian yang diperoleh apakah pasien tersebut merasa puas atau tidak puas.

F. Etika Penelitian

Etika penelitian memerlukan pedoman etis dan norma yang mengikuti perubahan dinamis masyarakat seperti berikut ini :

1. Respect for person

Penelitian yang mengikutsertakan pasien harus menghormati martabat pasien sebagai manusia. Pasien memiliki hak dalam menentukan pilihannya sendiri. Apapun pilihan pasien harus senantiasa dihormati dan tetap diberikan keamanan terhadap kerugian penelitian pada pasien yang memiliki kekurangan

anatomi. Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat pasien adalah peneliti mempersiapkan formulir penelitian subjek (*informed consent*) yang diserahkan kepada pasien.

2. *Beneficience dan Non Maleficience*

Penelitian yang dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan terhadap responden penelitian.

3. *Justice*

Responden penelitian harus diperlakukan secara adil dalam hal beban dan manfaat dari partisipasi dalam penelitian. Penelitian harus mampu memenuhi prinsip keterbukaan pada semua responden penelitian. Semua responden harus diperlakukan yang sesuai dengan prosedur penelitian.

4. *Anonymity (tanpa nama)*

Memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

5. *Confidentially (kerahasiaan)*

Semua informasi yang dikumpulkan dijamin kerahasiaan oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

G. Pengelolaan Data

Data yang telah diperoleh melalui kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan program komputer adapun tahapan pengolahan data meliputi :

1. *Editing*, yaitu kegiatan pengecekan isi kuesioner apakah jawaban yang ada yaitu dikuesioner sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten.
2. *Coding*, merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. Pemberian kode bertujuan untuk mempermudah pada saat analisis data dan mengentri data.
3. *Proccesing*, setelah semua data kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati proses pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah dientry data dari kuesioner ke paket program komputer. Adapun paket program yang sudah umum digunakan adalah paket SPSS for Window.
4. *Cleaning* (pembersihan data), merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dientry apakah ada kesalahan atau tidak, dengan demikian diharapkan data benar-benar siap dianalisis.

H. Analisis Data

Sebelum kuisisioner digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu uji validitas dan uji realibilitas terhadap kuisisioner dan jadwal penelitian tersebut :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data kuisisioner dan dengan memperbandingkan intrumen penelitiannya dengan instrumen-instrumen penelitian lain yang sudah dinyatakan valid dan reliabel dengan cara mengkorelasikannya suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur

oleh kuisisioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid. Pada uji validitas dilakukan di Apotek Sido Sehat Godong (Engkus, 2019)

Jika pada nilai validitas setiap jawaban yang didapatkan saat kita memperikan pertanyaan didalam kuisisioner yang didapatkan ketika memberikan pertanyaan dengan nilai $<0,3$ maka item pertanyaan tersebut dikatakan valid (Dewi & Sudaryanto, 2020).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis *Cronvach Alpha*. Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai *Cronvach Alpha* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur. Pada uji realibilitas di lakukan di Apotek Sido Sehat Godong (Dewi & Sudaryanto, 2020).

3. Karakteristik Pasien

Katakteristik pasien digunakan untuk melihat prevalensi pasien di Apotek Sido Sehat Godong digunakan untuk pengambilan data kuisisioner pada saat uji validitas dan reliabilitas sebelum kuisisioner di ujikan langsung ke tempat

penelitiannya yang asli. Pada Apotek K-24 Gubug menggunakan kuisisioner pada saat pengambilan data setelah semua kuisisioner dinyatakan layak untuk diujikan. Data yang di masukkan meliputi nama inisial pasien, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan pasien.

4. Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Pasien

Perhitungan nilai indeks kepuasan pasien digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pasien pada pelayanan yang di berikan di Apotek K-24 Gubug.

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 5, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut (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 (sangat tidak setuju)

F2 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 2 pada angket (tidak setuju).

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

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

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

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

Total nilai indeks adalah berupa presentase 100% dengan kriteria tiga kotak

(Three-Box-Method) yaitu rentang sebesar 80 akan dibagi tiga dan

menghasilkan rentang sebesar 26,66%. Rentang tersebut akan digunakan

sebagai dasar interpretasi indeks yaitu sebagai berikut :

20% - 46,66% = Rendah

46,66% - 73,33% = Sedang

73,33% - 100% = Tinggi