

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian survey deskriptif suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*, yaitu suatu penelitian yang mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada saat itu. Artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali (Notoatmodjo, 2012). Pengambilan data dilakukan di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung secara prospektif dan di lakukan secara langsung pada bulan Juli 2022

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi
 - a. Lokasi pengambilan sampel dan penelitian dilakukan di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung Pada Bulan Juli 2022
2. Waktu Penelitian dan Pengambilan sampel
 - a. Waktu penelitian dan pengambilan sampel dilakukan pada bulan juli 2022

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan seluruh objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang dan berobat di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung Pada Bulan juli 2022

2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah objek yang di teliti dan dianggap dan mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012) sampel penelitian ini meliputi masyarakat yg ingin berobat dipuskesmas berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi

a. Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoadmodjo, 2012).

Kriteria Inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Pasien rawat jalan yang berkunjung dan berobat di Puskesmas dan mendapat pelayanan informasi obat
- 2) Pasien yang bisa membaca dan menulis
- 3) Pasien yang berumur 17 - 64 tahun
- 4) Bersedia menjadi responden
- 5) Responden yang bisa diajak komunikasi
- 6) Pasien yang berkunjung ke puskesmas lebih dari 1 kali

b. Kriteria Eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Tenaga kesehatan Puskesmas Tiudan
- 2) Keluarga tenaga kesehatan Puskesmas Tiudan
- 3) Pasien memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi
- 4) Data kuesioner yang tidak lengkap

Berdasarkan perolehan data rekapitulasi jumlah pengunjung Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Puskesmas pada 3 bulan terakhir April 2022 - Juni 2022 yaitu sebesar 1,542 orang. Dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya sejumlah 514 orang.

Maka dari kriteria di atas pengambilan sampel dapat di rumuskan dengan Rumus Slovin sebagai berikut :

$$\text{Rumusnya } n = \frac{N}{N \times d^2 + 1}$$

n = Jumlah sampel

N = populasi

d = nilai presentase 90% atau sig = 0,1

$$= \frac{1,542}{1,542 \times 0,01 + 1}$$

$$= 93,90$$

$$= 94 \text{ Pasien}$$

3. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Non Random Sampling adalah pengambilan sampel bukan secara acak atau non random. Pengambilan sampel yang tidak didasarkan atas kemungkinan yang dapat

diperhitungkan, tetapi semata-mata hanya berdasarkan kepada segi-segi kepraktisan belaka (Notoatmodjo, 2012). Purposive sampling adalah salah satu teknik sampling non random dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian (Notoatmodjo, 2012).

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain (Notoatmodjo, 2012).

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 ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik

E. Definisi Operasional

1. Pasien adalah seseorang yang mendapat pelayanan farmasi di Puskesmas Tiudan usia 17-64 tahun pada bulan Juli 2022 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 Tiudan, Kabupaten Tulungagung.

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 Tiudan, dilihat dari 5 dimensi: ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*)
5. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan petugas dalam pelayanan daya tangkap yang berkenan dengan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka segera
6. Dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu kepandaian petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan
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 atau bentuk 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 Tiudan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah berupa lembar kuesioner dengan dimensi tanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang di tujukan pada pasien di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya kuesioner yang digunakan dalam penelitian di sebarakan kepada pasien penelitian.

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian

No	Indikator	No Soal	Jumlah Soal
1.	Dimensi Ketanggapan	1, 2 dan 3	3
2.	Dimensi Kehandalan	4	1
3.	Dimensi Jaminan	5 dan 6	2
4.	Dimensi Empati	7	1
5.	Dimensi Bukti Fisik	8, 9 dan 10	3
	Jumlah		10

2. Data Sosiodemografi

Merupakan Pemberian kode adalah proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian kedalam skor numerik atau karakter simbol

G. Proses Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan antara lain:

1. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya

2. Observasi

Dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian. observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuisisioner.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode pengolahan data

Langkah selanjutnya adalah mengolah data dengan menggunakan program komputer tertentu, sehingga jelas sifat-sifat yang dimiliki (Notoatmodjo,2012) mengemukakan bahwa langkah-langkah pengolahan data dengan komputer meliputi, dalam proses pengolahan datanya adalah dari editing, coding, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2012).

a. Editing

Editing Pengeditan adalah merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

b. Coding

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan, hal ini untuk mempermudah saat analisa dan juga mempercepat pada saat memasukkan data.

1) Responden

Responden 1 = 1

Responden 2 = 2

Responden 3 = 3

2) Jenis Kelamin

Laki-laki = 1

Perempuan = 2

3) Umur

17 - 22 tahun = 1 41 – 46 tahun = 5

23 - 28 tahun = 2 47 – 52 tahun = 6

29 - 34 tahun = 3 53 – 58 tahun = 7

35 - 40 tahun = 4 59 – 64 tahun = 8

4) Pendidikan

Tidak sekolah = 1 Tamat SMA = 5

Tidak tamat SD = 2 Tamat S1 = 6

Tamat SD = 3 Tamat S2 = 7

Tamat SMP = 4 Tamat S3 = 8

5) Pekerjaan

Ibu rumah tangga	=	1
Pedagang	=	2
Petani	=	3
Karyawan	=	4
Buruh	=	5
PNS	=	6
Mahasiswa	=	7
Tidak Bekerja	=	8
Lain – Lain	=	9

c. Scoring

Digunakan untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas informasi obat dengan angket yang terdiri dari 10 pertanyaan yang dijawab oleh responden setelah penelitian yang dapat dihitung untuk mengetahui tingkat kepuasan

Sangat Puas	=	3
Puas	=	2
Tidak Puas	=	1

2. Analisis data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yaitu seluruh data hasil penelitian yang berasal dari jawaban responden terhadap pernyataan - pernyataan dalam kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui persentase keberadaannya didalam populasi.

Sedangkan untuk kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat dengan menggunakan rumus persentase, yaitu :

$$\% = \frac{\text{Total skor}}{\text{Skor maksimal}} \times 100 \%$$

Hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan berdasarkan presentase sebagai berikut ini :

76 – 100% = Sangat Puas (SP)

56 – 75% = Puas (P)

0 – 55% = Tidak Puas (TP)

I. Uji Validitas dan Reliabelitas

1. Validitas

Validitas merupakan sesuatu uji guna mengenali sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Pengujian validitas masing- masing butir kuesioner dilakukan dengan memakai program SPSS, kuesioner dikatakan valid apabila nilai r tabel lebih besar dengan nilai r hitung dengan taraf signifikansi 5%. Kuesioner yang digunakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dulu terhadap 30 responden yang mempunyai ciri sama dengan kriteria subjek riset. Uji validitas butir dicoba guna mengetahui bahwa isi kuesioner relevan sebagai alat ukur. Hasil uji validitas dihitung memakai SPSS. Analisa informasi memakai signifikansi 0,05 serta nilai r tabel buat 30 responden senilai 0,361 (Ristrya, 2011).

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menampilkan sejauh mana alat pengukur bisa dipercaya ataupun diandalkan. Tata cara yang digunakan

untuk mengukur reliabilitas kuesioner ialah dengan metode *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6. Sebaliknya uji reliabilitas dicoba dengan tujuan menguji konsistensi kuesioner yang jadi penanda sesuatu variabel sehingga kuesioner baik untuk digunakan dalam riset atau penelitian. Butir pertanyaan yang diuji dalam uji reliabilitas hanya dicoba pada butir pertanyaan yang valid. Hasil akhir reliabilitas diukur dengan melihat nilai alpha cronbach's yang dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 (Sujarweni, 2014).

J. Etika Penelitian

Aspek etika penelitian yaitu :

1. Inform Content (persetujuan menjadi responden)

Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang akan dilakukan.

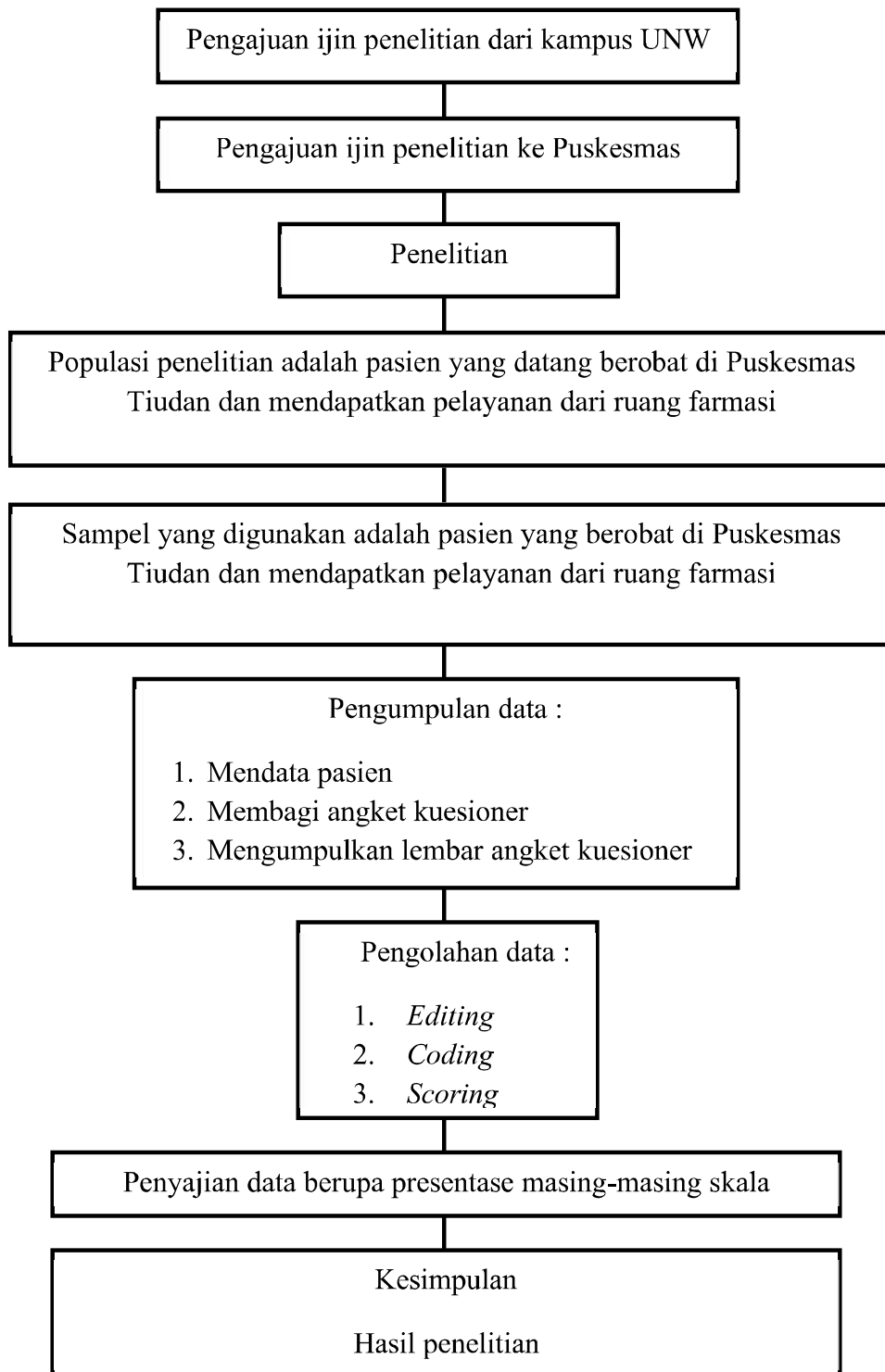
2. Anonymity (tanpa nama)

Untuk menjaga kerahasiaan responden, peneliti tidak mencantumkan namanya dalam lembar pengumpulan data nama cukup diberi kode pada masing-masing lembar tersebut.

3. Confidentiality (kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti, hanya kelompok tertentu saja yang akan dijadikan atau dilaporkan sebagai hasil penelitian (Notoatmodjo, 2012).

K. Kerangka Kerja



Gambar 3. 1 Kerangak Kerja