

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada Penelitian kali ini merupakan metode deskriptif yang tergabung didalam penelitian non-eksperimental berbentuk penelitian kuantitatif analitik menggunakan instrumen penelitian berupa pertanyaan atau kuesioner. Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang mencoba menggambarkan atau mengkarakterisasi fenomena atau korelasi antara hal-hal yang diteliti secara metodis, objektif, dan akurat (Oliveira et al., 2021).

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

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Apotek Mufida Pharma Mojowetan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Mei – Juni 2022.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien atau pengunjung yang berkunjung untuk mendapatkan pengobatan atau membeli obat di Apotek Mufida

Pharma yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti kemudian dapat dipelajari dan bisa ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 4000 pasien atau pengunjung yang berkunjung untuk mendapatkan pengobatan atau membeli obat di Apotek Mufida Pharma.

2. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *accidental sampling*, Teknik ini didasarkan pada pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian dan pengambilan sampel yang datang ke Apotek Mufida Pharma Mojowetan yang didasarkan pada criteria inklusi dan eksklusi (Sugiyono, 2016). Sehingga pada Teknik pengambilan sampling penelitian ini menggunakan responden pada saat itu juga dilakukan di Apotek Mufida Pharma Mojowetan.

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien atau pelanggan yang berkunjung guna berobat atau membeli obat di Apotek Mufida Pharma Mojowetan.
- 2) Pasien atau pelanggan yang bersedia untuk menjadi responden.
- 3) Pasien atau pelanggan usiannya sekitar 15 – 60 tahun
- 4) Pasien atau pelanggan yang dapat membaca, berkomunikasi, serta bisa menulis.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien atau pelanggan yang mengalami sakit keras.
- 2) Pasien atau pelanggan yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.
- 3) Pasien atau pelanggan yang ingin segera pulang.

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu demgam menghitung ukuran sampel yang dilakukan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

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

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

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

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

$$n = 97.56$$

$$n = 100$$

keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : standar eror 10%

Total populasi perbulan rata-rata di Apotek Mufida Pharma Mojowetan sebanyak 4000 pasien, pada penelitian ini hanya dibutuhkan 100 sampel.

D. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dari penelitian kepuasan pasien di Apotek Mufida Pharma Mojowetan sebagai berikut :

Konsep operasional studi kepuasan pasien di Apotek Mufida Pharma Mojowetan adalah sesuai berikut:

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat praktek farmasi apoteker. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang diberikan oleh apotek.
2. Kepuasan pasien di Apotek Mufida Pharma Mojowetan adalah perasaan kepuasan tersendiri dari pasien yang timbul dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh tenaga teknis Kefarmasian kepada masing-masing pasien.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah keinginan tenaga teknis kefarmasian atau apoteker membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan tenaga Kesehatan farmasi melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien.
4. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan tenaga teknis kefarmasian untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang sudah ada. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pelayanan apotek.
5. *Assurance* (jaminan) adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dalam penelitian ini adalah ketrampilan dan kemampuan tenaga teknis kefarmasian memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap kepada pasien.
6. *Empathy* (keramahan) adalah dalam pelayanan di apotek antara lain keramahan dari tenaga teknis Kesehatan kepada pasien.

7. *Tangible* (bukti nyata) dapat dilihat dari keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu.
8. Waktu tunggu di Apotek Mufida Pharma merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di apotek, lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana apotek tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman.

E. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan prosedur kerja sebagai berikut :

1. Persiapan

Tahap pertama dalam menjalankan penelitian adalah menyusun judul dari penelitian serta jurnal yang akan dijadikan sebagai referensi selama proses penelitian

2. Perizinan

Peneliti menulis surat permohonan ke institusi untuk melakukan penelitian atau mengumpulkan data.

3. Uji Coba Kuesioner

Menjalankan evaluasi kuesioner menggunakan pengujian validitas serta reliabilitas serta SPSS untuk pengolahan data.

4. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dengan pertanyaan spesifik pasien dan lembar jawaban.

5. Pengambilan Data

Dua metode pengumpulan data ialah sebagai berikut ini:

- a. Pengumpulan data di Apotek Mufida Pharma Mojowetan memakai kriteria sebagai berikut: inisial pasien, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

b. Metode pengumpulan data yang kedua adalah pengambilan foto dengan pengambilan data dokumentasi.

6. Pengelolaan Data

Pengelolaan data penelitian ini dengan memasukkan informasi ke dalam Microsoft Excel dan menghitung Indeks Persentase

7. Pembahasan

Memberikan gambaran dan penjelasan mengenai hasil dari penelitian yang telah ditemukan

8. Kesimpulan

Menyimpulkan dari hasil penelitian yang diperoleh apakah pasien tersebut merasa puas atau tidak puas dari pelayanan di Apotek Mufida Pharma Mojowetan.

F. Etika Penelitian

Etika penelitian yang dilakukan harus memerlukan aturan dan norma etika supaya menyesuaikan dengan dinamika masyarakat sebagai berikut ini:

1. Menghormati pasien

Martabat manusia pasien harus dihormati selama penelitian. Pasien atau pelanggan memiliki kebebasan untuk membuat keputusan sendiri, dan pilihan apa pun yang dipilih pasien harus terus memberikan perlindungan terhadap kerugian atau cacat anatomis. Beberapa tindakan di Apotek Mufida Pharma Mojowetan berkaitan dengan gagasan untuk menghormati martabat pasien atau pelanggan, termasuk pembuatan formulir penelitian subjek (informasi persetujuan) untuk pasien atau konsumen.

2. Bersikap baik kepada pasien

Kelebihan dan kekurangan responden penelitian harus dimaksimalkan.

3. Keadilan kepada pasien

Dalam hal manfaat dan beban dapat terlibat dari penelitian, peserta penelitian diperlakukan secara adil. Semua prinsip pasien atau responden harus dipenuhi oleh penelitian. Dan semua tanggapan wajib diperlakukan sama dengan protokol penelitian.

4. Tanpa nama

Dengan tanpa menuliskan nama responden dilembar kuesioner atau bisa dengan memberikan kode pada lembar kuesioner dan peneliti memberikan jaminan dari penggunaan subjek penelitian tersebut.

5. Kerahasiaan

Hanya kategori data terpilih, yang menjadi rahasia bagi peneliti, yang mau dilaporkan dalam hasil penelitian tersebut.

G. Pengelolaan Data

Informasi dan data yang dikumpulkan dari kuesioner kemudian diproses oleh program komputer. Adapun sebagai berikut :

1. *Editing*, yaitu mengecek kuesioner bagi melihat apakah jawaban sudah tersedia yaitu kuesioner sudah konsisten, relevan, jelas, dan cukup lengkap.
2. *Coding* adalah proses mengubah kembali yang berbentuk huruf menjadi data yang berupa angka. Memberikan kode supaya menjadi lebih mudah analisis data dan pemasukan data.
3. *Processing* atau Pengolahan, yaitu jika semua data kuesioner telah diisi dengan melewati proses pengkodean, lengkap dan lebih akurat, maka langkah berikutnya yaitu mengolah data tersebut sehingga data yang telah diisi dengan data dari kuesioner tersebut dimasukkan dalam paket program komputer. *Software* SPSS khususnya *Chi-*

Square Test merupakan paket program yang biasa digunakan untuk mengukur kecepatan waktu tunggu pelayanan farmakologi terhadap tingkat kepuasan pasien.

4. *Cleaning* membersihkan atau memperbaiki data adalah proses verifikasi data yang sudah dimasukkan sebelumnya untuk mengetahui apakah ada kekeliruan dan apakah data tersebut sudah siap untuk diperiksa.

H. Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum penggunaan kuesioner untuk mengumpulkan data, serta jadwal penelitian :

1. Uji Validitas

Uji validitas disini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data kuesioner dengan membandingkan instrumen penelitiannya dengan instrumen-instrumen penelitian lain yang sudah dinyatakan valid dan reliabel dengan cara mengkorelasikannya. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi yang dilakukan derajat ketetapan antara data sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan kriteria jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka item kuesioner tersebut valid dan sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

Uji validitas berguna untuk mengetahui benar atau tidaknya data angket serta membandingkannya sama dengan instrumen lain yang telah dianggap benar serta reliabel menggunakan cara korelasikannya. Sebuah kuesioner dinilai sah apabila pertanyaan kuesioner menjelaskan sesuatu yang mau diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilaksanakan dengan membandingkan derajat determinasi diantara data yang benar-benar berlangsung pada objek dan data yang dikumpulkan oleh peneliti,

dengan kriteria apabila r hitung $>$ r tabel dan positif, maka item angket valid, dan jika r hitung r tabel negatif, maka item angket dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian yang sudah dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji realibilitas sendiri dilakukan dengan menggunakan analisis *Cronvach Alpha*. Sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu variable dikatakan reliabel apabila hasil *Cronvach Alpha* $>$ $0,60$ = maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas digunakan guna menentukan apakah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dianggap reliabel atau tidak. Analisis *Cronvach Alpha* digunakan untuk melakukan uji reliabilitas. Sedalam apa hasil pengukuran dari objek yang sama memberikan data yang sama. Suatu variabel dikatakan dapat diandalkan jika temuan Cronvach Alpha lebih dari $0,60$ = maka variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel atau konsisten dalam pengukuran.

3. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien pada penelitian ini digunakan untuk melibatkan pravalensi pasien di Apotek Mufida Pharma Mojowetan dipakai untuk pengambilan data kuesioner pada uji validasi dan uji reliabilitas sebelum kuesioner di ujikan secara langsung ditempat penelitian. Deskripsi karakteristik pasien dari penelitian ini meliputi alamat, jenis kelamin, usia, pekerjaan pasien, Pendidikan, Pada penelitian ini, karakteristik pasien digunakan untuk melibatkan prevalensi pasien Apotek Mfida Pharma Mojowetan dalam uji validitas dan reliabilitas sebelum kuesioner ditinjau langsung di lokasi penelitian. Tempat tinggal, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, usia,

pekerjaan, pasien semuanya dideskripsikan dalam penelitian ini tentang karakteristik pasien.

4. Perhitungan Nilai indeks kepuasan Pasien

Menghitung angka indeks kepuasan yang dirasakan pasien untuk menentukan seberapa puas pelanggannya dengan layanan yang ditawarkan. Teknik indeks digunakan agar dapat mengilustrasikan bagaimana perasaan responden terhadap pertanyaan yang diberikan. Metode penyaringan yang digunakan pada penelitian ini minimal dan maksimal 1 sampai 5 tanggapan, maka rumus di bawah ini digunakan untuk menghitung indeks jawaban responden.

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 puas).
- F2 : frekuensi reponden 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 dapat menghasilkan :

- a. Skor minimal 100% diperoleh jika responden menjawab skor 1 :

$$1 \times 100 \% = 100\%, \text{ dengan begitu nilai indeks minimal didapat sebesar } \frac{100\%}{5} = 20\%$$

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

$5 \times 100\% = 500\%$, dengan begitu nilai indeks minimal didapat sebesar 500%
dibagi 5 = 100%

Maka didapat nilai indeks minimal sebesar 20% dan indeks maksimal sebesar 100%

Rentang skala didapatkan dari perhitungan rumus sebagai 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

(*Three-Box-Method*) kriteria tiga kotak digunakan untuk menggambarkan nilai indeks keseluruhan sebagai presentasi 100%, yang menghasilkan kisaran 26,66% ketika 80 dibagi tiga. Interpretasi indeks akan didasarkan pada kisarannya sebagai berikut:

20% - 46,66% : Rendah

46,66%-73,33% : Sedang

73,33%-100% : Tinggi

5. Cara analisis data yang menggambarkan hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan obat dapat dilihat dari 2 analisis yaitu:
 - a. Analisis univariat dengan penggunaan distribusi frekuensi dalam mendeskripsikan atau menjelaskan sifat-sifat variabel penelitian.
 - b. Analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-kuadrat* dalam studi bivariat, Anda dapat mengetahui bagaimana dua variabel terkait

