

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Desain *cross sectional* adalah suatu penelitian dimana variabel independen dan variabel dependen dikumpulkan pada waktu bersamaan (Adiputra *et al.*, 2021).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk mengetahui seberapa puas pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang.

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

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bergas di bagian instalasi farmasi, dalam rentang waktu dari bulan November – Desember 2022.

#### **C. Subjek Penelitian**

##### 1. Populasi

Populasi pada penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan yang mendapat layanan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas. Dimana jumlah pasien rawat jalan di instalasi farmasi perbulannya yaitu sebanyak 1.200 orang, dimana rata – rata pasien setiap harinya sebanyak 40 orang.

## 2. Sampel

Sampel penelitian ini sebagian dari populasi yang diteliti, dimana peneliti langsung mengumpulkan data pada pasien rawat jalan yang mendapat layanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini ditentukan melalui jumlah populasi. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti (Adiputra *et al.*, 2021). Jumlah populasi dalam kurun waktu satu bulan pada penelitian ini telah diketahui.

Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah sampel yang diketahui

d = penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan 10 % atau 0,1. Populasi atau responden dalam penelitian ini berjumlah 1.200 orang dan presisi yang ditetapkan adalah 0,1, maka besar sampel pada penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{1.200}{1 + (1.200 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.200}{1 + (1.200 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{1.200}{1 + (12)}$$

$$n = \frac{1.200}{13}$$

$$n = 92,30$$

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel adalah 92 dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

Adapun yang menjadi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Semua pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas bulan Desember 2022.
- 2) Yang bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien atau keluarga pasien yang bisa membaca dan berkomunikasi dengan baik.
- 4) Pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bergas lebih dari satu kali.
- 5) Usia 20-50

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang merupakan petugas puskesmas.
- 2) Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner
- 3) Tenaga kesehatan yang berasal dari luar instansi maupun dalam instansi.

**D. Definisi Operasional**

1. Pasien dalam penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang mendapat pelayanan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas yang dapat memberikan respon atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan kefarmasian di Puskesmas Bergas disebut sebagai kepuasan pasien.
3. Indikator kepuasan pasien yaitu:
  - a. Keandalan merupakan kapasitas untuk memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dan dapat dipercaya.
  - b. Ketanggapan merupakan kemampuan dalam merespon dan membantu pasien serta kesanggupan untuk melayani pasien dengan baik.
  - c. Bukti Langsung adalah kemampuan dalam memperlihatkan daya tarik yang meliputi fasilitas fisik serta penampilan atau aspek yang mudah dilihat oleh pihak luar.
  - d. Jaminan adalah sikap dan tindakan yang membangun kepercayaan pasien dalam pelayanan dan dapat memberi pasien rasa aman secara finansial. Bersikap sopan dan berpengetahuan untuk menanggapi pertanyaan pasien

- e. Emphaty adalah perhatian untuk memeberikan perawatan individu kepada pasien dan memahami kebutuhan mereka.

## **E. Variabel Penelitian**

### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas dari penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian.

### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien.

## **F. Pengumpulan Data**

### 1. Instrument Penelitian

Alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data disebut instrumen penelitian. Instrumen tersebut dapat berupa angket disebut juga daftar pertanyaan, formulir observasi, formulir lain untuk mencatat data, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2012). Kuesioner adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Merupakan daftar pertanyaan dengan jawaban tertutup yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dari responden berupa laporan pribadi atau hal-hal yang diketahui dan dipahami dengan bahasa yang lebih mudah dipahami (Arikunto, 2019).

Sebelum dibagikan kepada responden terlebih dahulu akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan

didalamnya dapat mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Adiputra *et al.*, 2021).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur tersebut reliabel dan tetap terjaga konsistensinya walaupun telah dilakukan pengukuran berulang kali. Untuk menguji reliabilita, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alfa* dari masing – masing instrument.

Menurut (Karyawan & Wijaya, n.d.), jika nilai Cronbach's Alfa  $> 0,6$  maka instrument penelitian reliable. Jika nilai cronbach's Alfa  $< 0,6$  maka instrument penelitian tidak reliabel.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang gunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer didapat dari keusioner yang disbagikan kepada responden yang menjadi subyek dalam penelitian.

3. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti mengajukan permohonan kepada pihak Puskesmas Bergas untuk mendapat persetujuan. Kemudian kuesioner diberikan kepada subyek yang diteliti dengan mengutamakan etika yang meliputi:

- a. Peneliti tidak akan mencantumkan nama subyek pada kuesioner yang diisi untuk melindungi identitas subjek.

- b. Peneliti menjamin bahwa informasi yang diberikan akan tetap dirahasiakan.

## **G. Pengolahan Data**

Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya akan diolah menggunakan program computer. Cara pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### *1. Editing*

Pada tahap ini peneliti melakukan pengecekan hasil dari kuesioner. *Editing* ini bertujuan untuk menentukan apakah kriteria data yang dibutuhkan sudah lengkap, konsisten dan sesuai.

### *2. Coding*

Setelah semua kuesioner dilakukan *editing*. Selanjutnya dilakukan pengkodean atau coding, yaitu mengubah data berbentuk hurup atau kalimat menjadi data angka atau bilangan.

### *3. Data Entry*

Yakni jawaban – jawaban dari masing – masing responden yang dalam bentuk kode di entri atau dimasukkan kedalam program computer.

### *4. Data processing*

Pada tahap ini semua data yang telah di input ke dalam aplikasi komputer akan diolah sesuai dengan kebutuhan peneliti

## **H. Analisis Data**

Analisis data digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasa pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas. Data

yang diperoleh kemudian dianalisis dengan langkah – langkah analisis sebagai berikut:

Rumus persentase akan digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan, yang akan disajikan sebagai tabulasi. Penelitian ini menggunakan format jawaban skala Likert untuk analisis skor frekuensi tingkat kepuasan. Format ini memungkinkan pasien untuk merespons pada berbagai tingkatan, dan setiap respons diberi skor dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Tabel Skoring**

<b>Penilaian</b>	<b>Skore <i>Favourable</i></b>	<b>Skore <i>Unfavourable</i></b>
<b>Sangat Puas</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>Puas</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Cukup Puas</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Kurang Puas</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Tidak Puas</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan :

1. Angka 0% - 20% = Sangat Tidak puas
2. Angka 21% - 40% = Tidak Puas
3. Angka 41% - 60% = Cukup Puas
4. Angka 61% - 80% = Puas
5. Angka 81% - 100% = Sangat Puas

Peneliti menyusun dengan menggunakan dua jenis pertanyaan yaitu *favorable* dan *unfavorable* dimana masing – masing indikator terdiri dari 3

pertanyaan *favorable* dan 2 pertanyaan untuk *unfavorable*. Validitas kuesioner dilakukan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

Tabel 3. 2 Kisi – Kisi Kuesioner Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Indikator	No. Pertanyaan		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>	1,2,3	4,5	5
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>	1,2,3	4,5	5
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>	1,2,3	4,5	5
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	1,2,3	4,5	5
<b>Perhatian (<i>Empathy</i>)</b>	1,2,3	4,5	5

