

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* merupakan suatu desain penelitian yang mana lebih ditekankan untuk waktu observasi dari variabel bebas dan terikat cukup satu kali (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo.

Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas dari awal sampai pembuatan desain penelitiannya. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode yang menggambarkan tentang objek yang diteliti dari data maupun sampel yang telah dikumpul tanpa dilakukannya analisis dan kesimpulan secara umum. Tujuan digunakannya pendekatan deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan objek penelitian maupun hasil penelitian (Sugiyono, 2015).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Wonosobo yang berlokasi di Jl. Mayjend. Bambang Sugeng No.24, Sukoyoso, Pagerkukuh, Kec. Wonosobo, Kab. Wonosobo, Jawa Tengah pada bulan Januari 2023.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di puskesmas Wonosobo yang dapat berkomunikasi, membaca, serta menulis dengan baik. Berdasarkan data yang didapat dari Apoteker puskesmas mengatakan rata-rata jumlah pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian dalam 1 hari mencapai kurang lebih 100 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Notoatmojo, 2018). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2015) Sampel adalah sebagian dari populasi dengan jumlah dan karakteristik tertentu. Sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di puskesmas Wonosobo berdasarkan beberapa kriteria yaitu :

a. Kriteria Inklusi yaitu :

- 1) Pasien rawat jalan di Puskesmas Wonosobo.
- 2) Pasien berusia 17- 65 tahun
- 3) Dapat berkomunikasi, membaca, serta menulis dengan baik.
- 4) Pasien yang siap dan mau menjadi responden penelitian.

5) Pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuisioner yang dibagikan pada saat dilakukan penelitian.

b. Kriteria Eksklusi yaitu :

1) Petugas Instalasi Farmasi yang menjadi pasien di Puskesmas Wonosobo

2) Pasien yang tidak mengisi kuisioner secara lengkap

3. Perhitungan Sampel

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2015):

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : tingkat signifikansi (10%)

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

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

$$n = \frac{2000}{1+2000(0,01)}$$

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

$$n = \frac{2000}{21}$$

$$n = 95,23 \rightarrow 95 \text{ Sampel (10\%)}$$

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 95 responden untuk tingkat kesalahan (10%).

4. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan *non probability sampling*. *non probability sampling* adalah suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2018).

D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan nilai dari suatu obyek dengan yang diambil kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Definisi operasional meliputi :

1. Pasien

Pasien rawat jalan berusia 17-65 tahun yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan petugas Puskesmas Wonosobo dalam memberikan informasi obat yang akurat terhadap pelayanan kefarmasian.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan petugas puskesmas Wonosobo yang tanggap serta cepat membantu konsumen untuk memberikan pelayanan kefarmasian.

4. Keyakinan atau jaminan (*Assurance*)

Kemampuan petugas puskesmas Wonosobo dalam memberikan kepercayaan serta kebenaran terhadap pelayanan kefarmasian.

5. Kepedulian atau perhatian (*Empathy*)

Kemampuan petugas puskesmas Wonosobo dengan menjalin hubungan baik, memberikan perhatian, dan mengerti yang dibutuhkan pasien.

6. Tampilan fisik atau berwujud (*Tangibles*)

Kerapuhan petugas, kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh pasien di Puskesmas Wonosobo.

7. Kepuasan Pasien

Ungkapan perasaan pasien menanggapi mutu pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi saat berkunjung ke Puskesmas Wonosobo.

8. Kuisisioner

Lembar penelitian yang meliputi pertanyaan atau pernyataan berdasarkan tingkat kepuasan yang tertulis untuk dijawab oleh pasien.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel *Independent*

Menurut (Sugiyono, 2015) Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian.

2. Variabel *Dependent*

Variabel *Dependent* sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuensi. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel

terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien.

F. Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer. Pengambilan datanya dilakukan secara survei menggunakan teknik wawancara dengan instrumentnya kuisisioner.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan persiapan kuisisioner yaitu Skala *Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur indeks kepuasan (*Satisfaction indeks*). Pernyataan kuisisioner dibagi menjadi dua yaitu pernyataan yang mendukung objek (*favourable*) dan pernyataan yang tidak mendukung objek (*unfavourable*) (Fadhila, 2016). Kemudian kuisisioner dibagikan ke pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo. Sebelum membagikan kuisisioner, pasien mengisi lembar persetujuan untuk bersedia menjadi responden. Setelah dibaca dan diisi oleh pasien, kuisisioner dikumpulkan kembali.

3. Instrument

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner memiliki 5 (lima) pernyataan terstruktur yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*),

perhatian (*empathy*), tampilan fisik atau berwujud (*tangible*). Tiap pernyataan mempunyai skor masing-masing dan dihitung berdasarkan kategorinya. Skala perhitungan yang digunakan yaitu skala Likert yang mempunyai lima kategori skor jawaban yaitu sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1).

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Kuisisioner

Dimensi	Jumlah Pernyataan	Jumlah Skor
Kehandalan	25 item pernyataan	1 = Sangat tidak puas
Ketanggapan		2 = tidak puas
Keyakinan		3 = cukup puas
Kepedulian		4 = puas
Bukti Fisik		5 = sangat puas

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah suatu butir pertanyaan valid atau tidak, maka dilakukan perbandingan harga koefisien korelasi total- terkorreksi data yang diperoleh dengan bantuan program SPSS terhadap koefisien korelasi yang terdapat pada tabel statistika. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu sebelum kuisisioner digunakan untuk mengambil data agar menjamin data yang diperoleh itu valid dan reliabel.

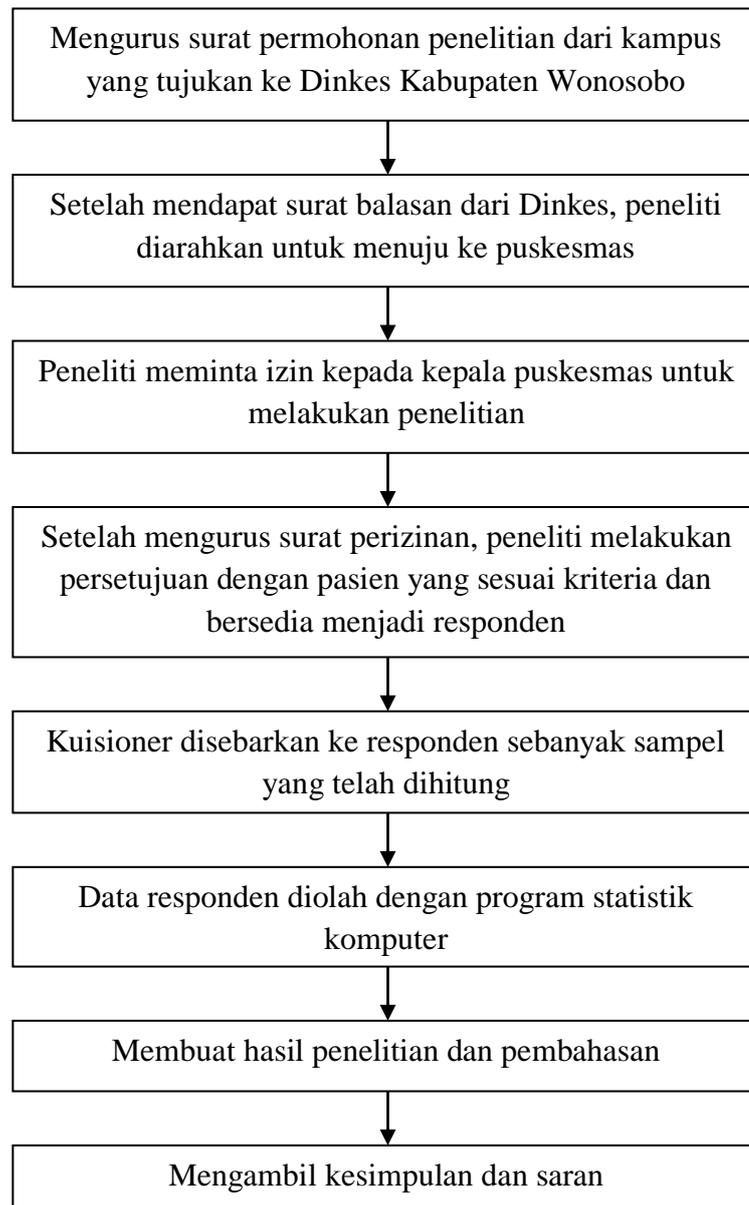
Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang valid dari sesuatu yang diukur. Kuisisioner dinyatakan valid apabila pertanyaan dari kuisisioner dapat dipakai untuk menerangkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Tiap pertanyaan dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Apabila hasilnya tidak valid maka dilakukan perubahan

terhadap pertanyaan atau dihilangkan pertanyaannya dari kuesioner yang tidak valid lalu dibagikan ulang kepada responden (Ghozali, 2013).

Uji Reliabilitas merupakan suatu instrument penelitian dalam mendapatkan informasi yang dapat dipercaya dalam mengungkap informasi yang terjadi atau sesuai dilapangan. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dan stabil yang diukur sekali saja. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.60 maka penelitian tersebut reliabel atau handal. Apabila suatu kuesioner memiliki skor dalam bentuk skala misalnya 1-4, 1-5 atau skor dalam bentuk rentangan misalnya 0-20, 0-50 maka metode *Cronbach's Alpha* sangat cocok untuk digunakan (Ghozali, 2013).

Pada penelitian ini uji validitas dan uji reliabilitas dilaksanakan di Puskesmas 2 Wonosobo yang berlokasi di Jl. KH. Abdurrahman Wahid, Kalianget, Kec. Wonosobo, Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah dengan tujuan untuk menguji kuisisioner yang akan digunakan, sehingga dengan dilakukannya uji tersebut maka kuisisioner dipastikan sudah valid sehingga dapat digunakan untuk instrument penelitian.

5. Alur Pengambilan Data



Gambar 3. 1 Alur Pengambilan Data

G. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS untuk uji validitas dan realibilitas serta Microsoft Excel untuk pengolahan data dari hasil kuesioner.

H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Menurut (Supranto, 2006) tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kinerja dengan nilai tingkat harapan. Alasan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) yaitu bukan hanya indeks kepuasan tetapi serempak memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diubah, penggunaannya mudah dan sederhana serta skala yang digunakan mempunyai sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi.

Analisis data ini terdiri dari 4 tahap (Widodo & Sutopo, 2018) :

1. Menetapkan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yang merupakan rata-rata kepentingan (*importance*) tiap atribut dan rata-rata kepuasan (*satisfaction*) tiap atribut.

$$\text{Rumus : MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan : n = Jumlah Pasien (Responden)

Y_i = Nilai Harapan Atribut Y ke i

$$\text{Rumus : MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan : n = Jumlah Pasien (Responden)

X_i = Nilai Kepuasan Atribut X ke i

2. Menetapkan *Weight Factors* (WF) yang merupakan persentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) tiap atribut terhadap *Mean Importance Score* (MIS) seluruh atribut.

$$\text{Rumus : } WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan : MIS_i = Mean Importance Score

p = Jumlah atribut

I = Atribut ke - i

3. Menetapkan *Weight Score* (WS) yang merupakan perkalian dari *Weight Factors* (WF) dan rata rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$\text{Rumus : } WSI = WFi \times MSSi$$

4. Menetapkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi}{HS (5)} \times 100\%$$

Keterangan : HS = *Highest Scale* (Penggunaan Skala Likert tertinggi adalah 5).

Setelah diperoleh hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI), kemudian hasil yang diperoleh disesuaikan berdasarkan kriteria tingkat kepuasan seperti pada tabel 3.1

Tabel 3. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan

Ketetapan CSI (%)	Keterangan
81-100 %	Sangat Puas
66-80,99 %	Puas
51-65,99 %	Cukup puas
35-5,99 %	Kurang puas
0-34,99 %	Tidak puas