

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif dan menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian *cross-sectional* merupakan desain penelitian yang lebih menitik beratkan pada pengamatan variable independent (variabel bebas) dan dependent (variabel terikat) cukup satu kali (Notoatmodjo, 2018). Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien dirawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karangrayung I.

Metode kuantitatif adalah jenis penelitian yang sistematis, terencana, dan terstruktur (nugroho, 2018). Penelitian deskriptif merupakan metode yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan data dan sampel yang dikumpulkan tanpa membuat analisis atau kesimpulan umum. Tujuan penggunaan pendekatan deskriptif adalah untuk mendeskripsikan objek penelitian dan hasil penelitian (Sugiyono, 2015).

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

Pada penelitian ini dilakukan di Puskesmas Karangrayung I yang berlokasi di Jl. Raya Godong-Juwangi No. 234 Kec. Karangrayung, Kab. Grobogan, Jawa Tengah.

## **C. Subjek Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di puskesmas karangrayung I. Berdasarkan data yang didapatkan dari apoteker dipuskesmas, jumlah pasien mendapat pelayanan kefarmasian dalam satu bulan mencapai 1750 pasien.

### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut.

#### **a. Kriteria Inklusi :**

- 1) Pasien rawat jalan di Puskesmas Karangrayung I yang sudah menebus obat lebih dari satu kali
- 2) Pendamping atau keluarga pasien yang menebus obat pasien di instalasi farmasi yang sudah berobat lebih dari satu kali
- 3) Pasien berusia 16 – 70 tahun
- 4) Dapat berkomunikasi, membaca serta menulis dengan baik.
- 5) Pasien yang mau untuk menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner yang dibagikan pada saat dilakukan penelitian.

#### **b. Kriteria Eksklusi :**

- 1) Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
- 2) Petugas instalasi Farmasi yang menjadi pasien di Puskesmas

- 3) Pasien yang mempunyai keluarga atau kerabat yang bekerja dipuskesmas
- 4) Pasien yang bekerja dibidang kesehatan

### 3. Perhitungan Sampel

Berdasarkan data yang didapat dari apoteker jumlah pasien dipuskesmas dalam satu bulan mencapai 1750 orang.

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = tingkat signifikan (10%)

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

$$n = \frac{1750}{1+1750(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1750}{1+1750(0,01)}$$

$$n = \frac{1750}{1+17,5}$$

$$n = \frac{1750}{18,5}$$

n = 94,5 → 95 sampel (10%)

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

### 4. Teknik Pengambilan Sampel

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

#### **D. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah nilai suatu objek yang diambil kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Definisi operasional meliputi :

1. Pasien

Pasien yang menerima pelayanan Kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Karangrayung I.

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kemampuan petugas Puskesmas Karangrayung I yang tanggap dan cepat dalam membantu pasien/konsumen untuk memberikan pelayanan kefarmasian

3. Keyakinan dan jaminan (*assurance*)

Kemampuan petugas Puskesmas Karangrayung I dalam memberikan kepercayaan dan kebenaran dalam pelayanan kefarmasian

4. Perhatian (*empathy*)

Kemampuan petugas Puskesmas Karangrayung I dalam menjalin hubungan baik, memberikan perhatian serta mengerti apa yang dibutuhkan pasien.

5. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan petugas puskesmas Karangrayung I dalam memberikan informasi akurat terhadap pelayanan kefarmasian.

6. Tampilan fisik atau berwujud (*Tangibles*)

Kerapihan petugas puskesmas Karangrayung I, kebersihan serta kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh pasien.

7. Kepuasan pasien

Ungkapan perasaan pasien dalam menanggapi mutu pelayanan dari petugas farmasi yang berkunjung ke Puskesmas Karangrayung I.

8. Kuesioner

Lembar penelitian yang berisi pertanyaan ataupun pernyataan berdasarkan tingkat kepuasan yang tertulis untuk dijawab oleh pasien.

**E. Variabel Penelitian**

1. Variable independent

Menurut (Sugiyono, 2015) variabel independent sering disebut juga sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab atau yang memengaruhi perubahan atau timbulnya variabel dependent (variabel terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan kefarmasian dirawat jalan.

2. Variabel Dependent

Variabel dependent sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi ketanggapan, keyakinan/jaminan, perhatian, kehandalan, dan tampilan fisik/berwujud.

## F. Pengumpulan Data

### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data berupa data primer. Dengan pengambilan datanya dilakukan secara survai dengan menggunakan kuesioner.

### 2. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan persiapan kuesioner. Kemudian kuesioner dibagikan kepada pasien rawat jalan yang mendapat kefarmasian di Puskesmas. Sebelum membagikan kuesioner, pasien mengisi lembar persetujuan terlebih dahulu untuk menjadi responden. Setelah diisi, kuesioner dikumpulkan kembali.

### 3. Instrument

Instrument dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner memiliki lima pernyataan meliputi ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), kehandalan (*reliability*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Pada tiap pernyataan memiliki skor masing-masing dan dihitung berdasarkan kategorinya. Untuk skala perhitungan yang akan digunakan meliputi 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**

<b>Dimensi</b>	<b>Jumlah soal</b>	<b>Nomor soal (positif)</b>	<b>Nomor soal (negatif)</b>
Ketanggapan	5	3, 4, 5	1, 2
Jaminan	5	6, 7, 8	9, 10
Perhatian	5	13, 14, 15	11, 12
Kehandalan	5	18, 19 20	16, 17
Tampilan fisik	5	21, 22, 25	23, 24

**Tabel 3.2 Skor Positif dan Negatif**

<b>Skor Positif</b>	<b>Skor Negatif</b>
STP = 1	STP = 5
TP = 2	TP = 4
CP = 3	CP = 3
P = 4	P = 2
SP = 5	SP = 1

#### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu item kuesioner, dilakukan perbandingan data koefisien korelasi total terkolerasi yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS dengan koefisien korelasi yang disertakan dalam tabel statistik. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum menggunakan kuesioner.

Uji validitas merupakan langkah menguji isi suatu instrument dengan tujuan untuk mengukur keakuratan instrument yang digunakan dalam penelitian. Kuesioner dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukurnya. Setiap pertanyaan dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Apabila hasilnya tidak valid maka dilakukan perubahan terhadap pertanyaan atau dihilangkan pertanyannya dari kuesioner yang tidak valid lalu dibagikan ulang kepada responden.

Uji reliabilitas adalah suatu instrument yang dianggap reliabel jika instrument tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data pada penelitian. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's alpha*. Jika nilai koefisien lebih besar dari 0.60 maka penelitian tersebut reliabel atau dapat dipercaya. Apabila suatu kuisisioner memiliki skor dalam bentuk skala misalnya 1-4, 1-5 ataupun dalam bentuk rentang 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 Karangrayung II yang berlokasi di Jl. Raya Telawah, Kec. Karangrayung, Kab. Grobogan, Jawa Tengah dengan tujuan untuk menguji kuesioner yang akan digunakan, sehingga dengan dilakukan uji tersebut maka kuesioner dipastikan sudah valid sehingga dapat digunakan untuk instrument penelitian.

## **G. Pengelolaan Data**

Pengelolaan data secara komputerisasi sebagai berikut :

### *1. Collecting*

Mengumpulkan data yang berasal dari kuesioner

### *2. Cheking*

Jawaban kuesioner atau lembar observasi diperiksa kelengkapannya dengan tujuan agar data diolah secara benar sehingga memberikan hasil yang valid.

### 3. Pemberian kode (*Cooding*)

Tahap coding (pemberian kode) merupakan proses pengolahan data dimana peneliti berusaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden dengan menandai menggunakan kode-kode tertentu baik berupa simbol angka maupun simbol lainnya.

### 4. Entering

Jawaban masing-masing responden yang masih dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukkan dalam program komputer yang digunakan peneliti yaitu SPSS dan microsoft excel.

### 5. *Data processing*

Data yang telah di input dalam aplikasi komputer akan diolah sesuai kebutuhan dari penelitian.

## H. Analisis Data

Pada penelitian menggunakan analisis data *univariate* yaitu analisis yang mengukur satu variabel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

Data yang diperoleh setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam lima kategori menurut metode CSI (customer satisfaction index) (Rizqi, A. W . M., 2020) . Berdasarkan Kriteria kepuasan pada tabel 3.3

**Tabel 3.3 Kriteria Tingkat kepuasan**

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

## **I. Etika Penelitian**

Untuk melakukan penelitian, peneliti menyampaikan permohonan kepada puskesmas untuk mendapatkan persetujuan. Kemudian kuesioner diberikan ke subjek yang diteliti dengan menekankan pada masalah etika yang meliputi :

### 1. Lembar persetujuan diberikan pada responden (pasien)

Diberikan kepada responden bertujuan agar subjek mengetahui maksud penelitian serta dampak yang diteliti selama pengumpulan data. Jika subjek bersedia diteliti maka harus menandatangani lembar persetujuan, jika subjek menolak maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya.

### 2. *Anonimity*

Untuk menjaga kerahasiaan identitas subyek, peneliti tidak mencantumkan nama subjek pada kuesioner (lembar pengumpulan data) yang diisi oleh subjek.

### 3. *Confidentiality*

Kerahasiaan pada informasi yang diberikan oleh subjek akan dijamin oleh peneliti.

