

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian dilaksanakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2018). Peneliti dalam penelitian ini mengarahkan tujuan penelitian untuk mencari gambaran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu yang akan diteliti adalah dimensi Reabilitas, Bukti Fisik, Ketanggapan, Empati, dan Jaminan di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *survey*. dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta Jl.Karang Sari No.100, RT.15/RW.36, Pringgolayan, Kapanewo, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan sesuai dengan perizinan dan peraturan yang berlaku di wilayah Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Roflin et al. (2021), populasi adalah orang yang menjadi subjek dari penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan pasien pada bulan Januari-Oktober 2024 sebanyak 30.326

2. Sampel

Menurut Darwel et al. (2022), sampel merupakan sebagian anggota populasi yang akan diteliti, dapat juga dianggap sebagai perwakilan dari populasi dan hasilnya pun mewakili seluruh anggota populasi yang diteliti.

Berdasarkan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Widiyanto (2023), sampel yang digunakan pada suatu penelitian ditentukan jumlah sampel sebanyak orang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Sampel diambil dengan teknik Accidental Sampling. berdasarkan dengan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

Berdasarkan dengan rumus diatas, dengan batas kesalahan sebesar 10%, maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{30.326}{30.326 + 1(0,01)}$$

$$n = \frac{30.326}{30.327(0.01)}$$

$$n = \frac{30.327}{303,27}$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel yang di teliti sebesar 100 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Representasi yang baik dari populasi bisa tergambar dari karakteristik sampel dengan karakteristik populasinya. (Azwar, 2011). Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah non probability sampling dengan teknik kuota sampling. Peneliti mengambil sampel dari populasi sampai jumlah 100

Pengambilan sampel dalam penelitian ini peneliti menghitung dengan jumlah populasi 30.326 yang memfokuskan pada sampel pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Definisi operasional yang dibuat dapat berbentuk definisi operasional yang diukur (measured) ataupun definisi operasional eksperimental (Nazir,2017).

Gambar 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Kategori	Skala Data
1.	Kepuasan	Kesesuaian tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima pasien pada tiap nilai rata-rata dimensi mutu pelayanan kefarmasian	Kuesioner 20 pertanyaan	1=Tidak Puas 2=Cukup Puas 3=Puas 4=Sangat Puas	a. Tinggi 76-100% b. Sedang 56-75% c. Rendah 0-55%	

	berdasarkan dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphathy</i> , <i>tangible</i>				Ordinal	
a.	<i>Reliability</i>	Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien	Kuesioner	1=Tidak Puas 2=Cukup Puas 3=Puas 4=Sangat Puas	a. Baik (13-16) b. Cukup (9-12) c. Kurang (≤ 8)	Ordinal
b.	<i>Responsiveness</i>	Kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat dan cepat.	Kuesioenr	1=Tidak Puas 2=Cukup Puas 3=Puas 4=Sangat Puas	a. Baik (13-16) b. Cukup (9-12) c. Kurang (≤ 8)	Ordinal
c.	<i>Assurance</i>	Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan responden	Kuesioner	1=Tidak Puas 2=Cukup Puas 3=Puas 4=Sangat Puas	a. Baik (13-16) b. Cukup (9-12) a. Kurang (≤ 8)	Ordinal
d.	<i>Emphaty</i>	Kemampuan memberikan perhatian, membina hubungan dan memahami kebutuhan pasien	Kuesioner	1=Tidak Puas 2=Cukup Puas 3=Puas 4=Sangat Puas	a. Baik (13-16) b. Cukup (9-12) c. Kurang (≤ 8)	Ordinal
e.	<i>Tangible</i>	Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien	Kuesioner	1=Tidak Puas 2=Cukup Puas 3=Puas 4=Sangat Puas	a. Baik (13-16) b. Cukup (45-60) c. Kurang (≤ 8)	Ordinal

E. Variabel Penelitian

Variabel adalah sebuah ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki oleh suatu kelompok yang berbeda dengan kelompok lainnya. (Notoatmodjo, 2012). Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas.

1. Variabel Bebas : Kepuasan Berdasarkan

- a. *Reliability* (kehandalan)
- b. *Responsiveness* (ketanggapan)
- c. *Assurance* (jaminan)
- d. *Empathy* (empati)
- e. *Tangible* (bukti fisik)

F. Pengumpulan Data

1. Data Primer

Menurut Nurjanah (2021), data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, baik secara langsung dari individu misalnya hasil wawancara, observasi atau pengamatan langsung, serta hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Data primer yang digunakan pada penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang didapatkan langsung dari responden penelitian yaitu pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta.

2. Data Sekunder

Menurut Morgan (2022), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku, jurnal dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder yaitu data yang diperoleh tidak langsung atau data yang diambil dari berbagai sumber lainnya. Data sekunder dari

penelitian ini di ambil dari profil puskesmas banguntapan 3 Yogyakarta dan dari *website* lainnya.

3. Instrumen Pengumpulan Data

Alat ukur data yang digunakan untuk mengukur nilai-nilai data penelitian terdapat kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian terdiri dengan jumlah keseluruhan 20 pertanyaan. Pertanyaan yaitu tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *reabilitas, responsiveness, assurance, emphathy, tangible* dan tambahan tentang karakteristik responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pengembangan kuesioner pada penelitian dari Efridayanti (2021) yang diujikan kepada 20 responden.

Tingkat kepuasan berdasarkan pelayanan yang dilihat dari dimensi mutu menggunakan kategori tidak puas dengan nilai 1, cukup puas dengan nilai 2, puas dengan nilai 3, sangat puas dengan nilai 4. Pengukuran dimensi mutu dikategorikan menjadi 2 yaitu baik, cukup dan tingkat kepuasan dikategorikan menjadi 3 yaitu tinggi, sedang dan rendah. Pada instrument kuesioner dimensi mutu dikembangkan berdasarkan indicator mutu *reability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*

Validitas merupakan indeks yang menunjukkan alat ukur yang digunakan dapat benar-benar mengukur apa yang diukur. (Notoatmojo, 2010). Pada penelitian ini peneliti menggunakan pengembangan kuesioner pada penelitian dari Efridayanti (2021) yang diujikan kepada 20 responden dengan pengujian validitas disetiap variabel. Menyatakan syarat minimum dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Variabel kehandalan didapatkan nilai hitung 0,433 terendah dan tertinggi 0,597, Variabel daya tanggap memiliki nilai hitung korelasi nilai terendah 0,370 dan nilai tertinggi 0,780, Variabel jaminan memiliki nilai hitung koefisien korelasi positif dengan nilai terendah 0,488 dan nilai tertinggi 0,828, Variabel

empati memiliki nilai hitung koefisien korelasi positif paling rendah 0,466 dan nilai tertinggi sebesar 0,795, Variabel wujud/ bukti langsung memiliki nilai koefisien korelasi positif nilai terendah sebesar 0,469 dan tertinggi 0,788, serta kepuasan pasien memiliki nilai terendah 0,365 dan nilai tertinggi 0,750. Dari variabel yang diujikan nilai koefisien korelasi besarnya 0,3 keatas maka butir instrumen dinyatakan valid.

Reabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan pengukuran berkali-kali dengan meteran yang sama. (Notoatmojo, 2010). Pada penelitian ini peneliti menggunakan pengembangan kuesioner dari penelitian sebelumnya yang telah diuji reabilitasnya. Instrumen yang telah dilakukan uji validitas kemudian dilanjutkan uji Cronbach's alpha. Instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reabilitas memadai jika koefisien Cronbach's alpha lebih besar atau sama dengan 0,60. Pengujian dilakukan di setiap variabel dengan hasil variabel kehandalan memiliki nilai 0,768, variabel daya tanggap memiliki nilai hitung 0,797, variabel jaminan memiliki nilai hitung 0,841, variabel empati memiliki nilai 0,854, variabel wujud/bukti langsung memiliki nilai 0,824 serta kepuasan pasien 0,801. Berdasarkan uji reabilitas tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach's alpha nilainya lebih besar dari 0,60 maka instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

- a. Pertanyaan variabel kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Variabel Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan.

Indicator	No Pernyataan Jumlah		Jumlah
	Positif	Negative	
<i>Reliability</i> (kehandalan)	1,2,3,4		4
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	5,6,7,8		4
<i>Assurance</i> (Jaminan)	9,10,11,12		4
<i>Emphaty</i> (empati)	13,14,15,16		4
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	17,18,19,20		4
	Jumlah		20

Sumber : Efridayanti (2021)

G. Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo.(2010) pengolahan data dengan menggunakan sistem computer melalui berbagai tahapan. Tahap-tahap dalam pengolahan data sebagai berikut :

1. Editing, merupakan pengeditan jawaban dari responden apakah sudah lengkap atau masih terdapat jawaban yang belum diisi atau terdapat kesalahan dalam mengisi kuesioner.

2. Scoring.

Pemberian skor dari hasil kuesioner setiap mutu kepuasan mutu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* diukur melalui kuesioner dengan 4 jawaban. Hasil pengisian jawaban kuesioner mutu. pada kepuasan hasil pengisian jawaban kuesioner ditransformasikan menjadi angka yakni 1 tidak puas, 2 cukup puas, 3 puas, 4 sangat puas. Hasil dan penjumlahan pertanyaan berupa skor dan dikategorikan dengan criteria.

3. Memasukan Data (*Entry*)

Mengisi pada tabel scoring kuesioner dengan menginputkan hasil yang didapat di computer menggunakan aplikasi pengolah data dan pengolah angka.

4. *Cleaning* setelah memeriksa ulang hasil dan menghilangkan peluang kesalahan dilakukan perubahan kembali. Peneliti memeriksa hasil akhir skor dari kuesioner yang telah dikumpulkan.

H. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pada pelayanan farmasi yang dapat diolah dengan teknik-teknik tertentu. Dalam penelitian ini, semua data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan aplikasi komputer.

Menurut Denis (2021), Analisis univariat adalah analisis data yang hanya melibatkan satu jenis variabel saja. Analisis ini merupakan analisis yang paling sederhana, karena hanya ditunjukkan untuk mengetahui distribusi data dari variabel yang diteliti. Selanjutnya, apabila data tersebut relevan, maka dapat dilanjutkan ke analisis bivariat.

Dalam penelitian ini analisis univariat ditampilkan dalam bentuk proporsi dari karakteristik responden, gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan farmasi di puskesmas banguntapan 3 yogyakarta. Selain itu analisis juga dilakukan pada masing-masing variabel yakni variabel independent gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan farmasi di puskesmas banguntapan 3 yogyakarta.