

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel. Adapun pengertian dari deskriptif analitik menurut Sugiyono (2013), yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Rancangan penelitian ini merupakan rancangan *cross section*. Metode penelitian yang digunakan adalah survey menggunakan kuesioner dengan pendekatan *cross section*. Pendekatan *cross section* merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu.

Kepuasan pasien dinilai dengan memberikan kuesioner kepada responden. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu berdasarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kemudian kuesioner dianalisis secara deskriptif.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi untuk penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Bringin pada tanggal 12 agustus 2020.

## C. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan (Sugiyono, 2013).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Diabetes Melitus tipe 2 yang berobat dan menebus resep obat pada bulan Agustus 2020 serta terdaftar dalam PROLANIS BPJS Kesehatan di Puskesmas Bringin yang berjumlah 300.

### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo,2010). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi pasien DM tipe 2 di Puskesmas Bringin, serta memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi merupakan kriteria sampel yang diinginkan berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan kriteria eksklusi merupakan kriteria khusus yang menyebabkan calon responden yang memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian. Adapun kriteria yang digunakan yaitu :

#### a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien Diabetes Melitus tipe 2 yang terdaftar sebagai peserta PROLANIS BPJS di Puskemas Bringin.
- 2) Pasien yang bersedia menjadi responden.

3) Pasien yang bisa berkomunikasi, menulis dan membaca dengan baik.

b. Kriteria Eksklusi

1) Responden tidak mengisi data dengan lengkap.

2) Responden yang bekerja sebagai tenaga kesehatan di Puskesmas Bringin

**D. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Siswanto et al.,(2013). Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin yang dapat ditentukan menggunakan persamaan:

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

Keterangan :

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel

d : Tingkat Kepercayaan/ Ketepatan yang diinginkan (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%).

berdasarkan rumus slovin untuk jumlah sampel maka besar sampel penelitian ini sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{300}{1+300 (0,1)^2} \\ &= \frac{300}{1+3} \\ &= 75\end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sejumlah 75 responden.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pada pasien DM Tipe 2 yang mengikuti PROLANIS di Puskesmas Bringin berdasarkan hasil kuesioner.
2. Pasien adalah penderita DM tipe 2 yang menjadi peserta PROLANIS BPJS di Puskesmas Bringin.
3. Kuesioner adalah daftar pertanyaan dalam penelitian yang diharuskan untuk dijawab oleh responden.
4. PROLANIS BPJS ( program pengelolaan penyakit kronis ) adalah suatu program yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup dari penderita penyakit kronik Diabetes Melitus tipe 2 dan hipertensi di Puskesmas Bringin.

5. Interpretasi kepuasan yang memiliki nilai indeks 20 – 46,66 dinyatakan tingkat kepuasan rendah, 46,67 – 73,33 dinyatakan tingkat kepuasan sedang, dan 73,34 – 100 dinyatakan tingkat kepuasan tinggi.
6. Dimensi daya tanggap mengandung arti kecepatan dan ketepatan pemberian layanan. Seiring dengan peningkatan intensitas aktivitas masing-masing individu, harapan pelanggan akan dimensi ini semakin meningkat. Setiap pelanggan semakin mengharapkan waktu tunggu yang semakin pendek. Pada aspek ini, seorang pasien akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat atau dengan kata lain pasien tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan.
7. Keandalan diartikan sebagai kinerja suatu institusi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
8. Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan institusi untuk meyakinkan pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya/terjamin. Terdapat 4 aspek yang perlu di perhatikan untuk membangun dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.
9. Bukti langsung (*Tangible*) adalah unsur yang mewakili penelitian pelanggan terhadap hal-hal yang biasa dilihat. Meskipun pada kenyataannya pelayanan tidak bisa diraba, dicium, maupun dilihat, namun pada kenyataannya beberapa pelanggan akan menilai pelayanan yang

diterimanya berdasarkan dari hasil pengindraannya terhadap banyak hal dalam bentuk persepsi.

10. Empati (*Empathy*) secara umum aspek ini memang sering dianggap tidak terlalu penting oleh para pelanggan. Namun bagi pelanggan dari kalangan tertentu (menengah keatas) unsur ini menjadi hal yang cukup penting untuk di perhatikan. Ego, status, dan gengsi yang biasa terdapat pada beberapa orang dari kalangan tertentu, hal ini sesuai dengan teori tentang kebutuhan dari manusia.

#### **F. Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian yang dilakukan adalah :

1. Persiapan

Tahap awal penelitian mempersiapkan judul penelitian beserta jurnal-jurnal pendukung sebagai referensi.

2. Perizinan

Surat izin penelitian diajukan kepada Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, kemudian tembusan surat izin diserahkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang untuk memperoleh izin penelitian.

3. Uji Coba Kuesioner

Melakukan pengujian melakukan pengujian terhadap kuesioner yang meliputi uji validitas dan reliabilitas.

#### 4. Penyebaran Kuesioner

Menyebarkan kuesioner yang berisikan soal dan lembar jawaban lengkap dengan identitas responden.

#### 5. Pengambilan Data

a. Pengambilan dan mengenai usia, jenis kelamin, status pekerjaan, lama menderita DM tipe 2 dan jawaban mengenai kepuasan pasien menggunakan kuesioner.

b. Mendokumentasikan kegiatan penelitian dan bentuk foto

#### 6. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara menginput data ke dalam SPSS.

#### 7. Pembahasan

Memberikan penjelasan dan penjabaran mengenai hasil penelitian yang diperoleh.

#### 8. Kesimpulan

Menyimpulkan dari hasil penelitian yang diperoleh apakah pasien merasa puas atau tidak.

### **G. Etika Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, penelitian mengajukan permohonan izin kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang untuk mendapatkan persetujuan pengambilan data yang diteliti dengan menekankan kepada etika yang meliputi:

#### 1. *Respect For Person*

Penelitian yang mengikut sertakan pasien harus menghormati martabat pasien sebagai manusia. Pasien memiliki hak dalam menentukan

pilihannya sendiri. Apapun pilihan pasien harus senantiasa dihormati dan tetap diberikan keamanan terhadap kerugian penelitian pada pasien yang memiliki kekurangan anatomi. Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat pasien adalah penelitian mempersiapkan formulir persetujuan subjek (*informed consent*) yang diserahkan kepada pasien.

#### 2. *Beneficence dan Non Maleficence*

Penelitian yang dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan terhadap responden penelitian. Secara tidak langsung penelitian ini akan meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas khususnya pelayanan kefarmasian pada pelayanan PROLANIS sehingga tercapailah kepuasan pasien.

#### 3. *Justice*

Responden penelitian harus diperlakukan secara adil dalam beban dan manfaat dari partisipasi dalam penelitian. Penelitian harus mampu memenuhi prinsip keterbukaan pada semua responden penelitian. Semua responden diberikan perlakuan yang sama sesuai dengan prosedur penelitian.

#### 4. Anonymity ( tanpa nama )

Memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak membrikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

5. Confidentially (kerahasiaan)

Semua informasi yang dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

## **H. Pengolahan Data**

Data yang telah diperoleh melalui kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Menurut (Hastono,2010) adapun langkah-langkah pengolahan data meliputi:

1. *Editing*, yaitu kegiatan pengecekan isi kuesioner apakah jawaban yang ada yaitu dikuesioner sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten
2. *Coding*, merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. Pemberian kode bertujuan untuk mempermudah pada saat menganalisis data dan mengentry data.
3. *Processing*, setelah semua data kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati proses pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di entry data dari kuesioner ke paket program komputer. Adapun paket program yang sudah umum digunakan adalah paket SPSS for Window.
4. *Cleaning* (Pembersih Data), merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di entry apakah ada kesalahan atau tidak, dengan demikian diharapkan data benar-benar siap untuk dianalisis.

## I. Analisis Data

Analisis dilakukan berdasarkan hasil kuesioner di Puskesmas Bringin untuk mendapatkan gambaran deskriptif. Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrument pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner tersebut.

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu koesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011).

Diketahui valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari ( $>$ ) dari  $r$  tabel. Hasil perhitungan setiap item akan dibandingkan dengan tabel nilai  $r$  *product moment* intrumen dikatakan valid bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Uji validitas yang dilakukan di Puskesmas Susukan yang berada di sekitar wilayah Puskesmas Bringin. Rumus korelasi product moment yang digunakan, adalah :

$$r = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - \Sigma X^2\}\{N\Sigma Y^2 - \Sigma Y^2\}}}$$

keterangan :

$r$  : korelasi product moment

$N$  : jumlah sampel

$X$  : skor variable X

$Y$  : skor variable Y

$XY$  : skor variable X dikalikan Y

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur dalam hal ini kuesioner akan memberikan hasil yang sama apabila pengukuran dilakukan secara berulang-ulang. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skala pengukuran dengan menggunakan nilai cronbach alpha pada hasil analisis, dengan ketentuan:

Jika Alpha > dari 0,70 maka dikatakan reliabel

Jika Alpha < dari 0,70 maka dikatakan tidak reliabel

Rumus untuk mengukur reliabilitas adalah :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum st^2}{st^2} \right\}$$

Keterangan :

$r_{11}$  = nilai Cronbach alpha

$k$  = mean kuadrat antar subyek

$\sum si$  = mean kuadrat kesalahan

$st^2$  = variasi total (Ghozali, 2011).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis indeks yang menggambarkan responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 5 dan minimal 1, maka perhitungan indeks jawaban responden dengan rumus berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{\{(\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)\}}{5}$$

Keterangan :

A. Untuk Pertanyaan Favourable

F1 : adalah frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Sangat Tidak Setuju)

F2: adalah frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Tidak Setuju)

F3 : adalah frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Kurang Setuju)

F4 : adalah frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Setuju)

F5: adalah frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Sangat Setuju)

B. Untuk Pertanyaan Unfavourable

F1 : adalah frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Sangat Setuju)

F2: adalah frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Setuju)

F3 : adalah frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Kurang Setuju)

F4 : adalah frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Tidak Setuju)

F5: adalah frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner. (Sangat Tidak Setuju)

**Tabel 3.2 Tabel Skoring Tingkat Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Skor	
		Favourable	Unfavourable
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Kurang Setuju (KS)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian**

No	Indikator	No. Pernyataan		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
1.	Kehandalan (Reliability)	2,3	1,4,5	5
2.	Daya Tanggap (Responsivness)	6,7,9,10	8	5
3.	Jaminan (Assurance)	12,13,15	11,14	5
4.	Empati (Empati)	16,17,18	19,20	5
5.	Wujud (Tangibles)	22,23,24,25	21	5

Perhitungan nilai indeks jawaban akan menghasilkan nilai:

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

$1 \times 100\% = 100\%$ , dengan demikian nilai indeks minimal diperoleh sebesar  $100\% \text{ dibagi } 5 = 20\%$ .

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

$\times 100\% = 500\%$ , dengan demikian nilai indeks maksimal diperoleh sebesar  $500\% \text{ dibagi } 5 = 100\%$ .

Maka nilai indeks minimal sebesar 20% dan nilai maksimal sebesar 100%. Rentang skala didapatkan dari perhitungan rumus berikut :

$$RS = \frac{m - n}{K}$$

$$RS = \frac{100-20}{3} = 26,66$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = Skor Maksimal

n = Skor Minimal

k = Jumlah Kategori

Total nilai indeks adalah berupa persentase 100% dengan kriteria tiga kotak (Three-Box-Method) yaitu rentang sebesar 80 akan dibagi tiga dan menghasilkan rentang sebesar 26,66% (Ferdinand, 2006 dalam Wulan dan Darwin, 2015). Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar interpretasi indeks yaitu sebagai berikut:

20% - 46,66% = Rendah

46,67% - 73,33% = Sedang

73,34% - 100% = Tinggi