

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pengamatan secara langsung dengan cara membagikan kuisioner untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul. Survei dilakukan pada pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

#### **1.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang pada bulan April 2019 kurang lebih sebanyak 50 pasien perharinya, sehingga sebulan diperoleh sebanyak 1.300 pasien.

##### **1.2.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang di teliti. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Labruk Kidul. Besar sampel dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Perkiraan tingkat kesalahan (10%)

Berdasarkan data kunjungan pasien di puskesmas kurang lebih sebanyak 1.300 pasien/bulan.

Dari data tersebut dapat diperoleh besar sampel :

$$n = \frac{1300}{1300(10\%^2)+1} = 92,86 \sim 100 \text{ responden}$$

Jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

### 1.2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian

Penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut :

#### 1.2.3.1 Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Responden yang bersedia mengisi kuisioner dengan suka rela
2. Responden yang berusia 18-50 tahun
3. Responden yang datang untuk menebus obat di ruang obat dengan resep dokter
4. Responden yang bisa menulis dan membaca

#### 1.2.3.2 Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria atau ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Responden yang tidak mengisi kuisioner dengan lengkap
2. Responden yang menyilang jawaban pilihan kuisioner lebih dari satu untuk setiap pernyataan
3. Responden merupakan petugas di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

### **1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1.3.1 Lokasi**

Penelitian akan dilakukan di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang

#### **1.3.2 Waktu**

Penelitian akan dilakukan pada bulan April 2019 :

1. Perizinan penelitian dilakukan pada bulan April 2019
2. Validitas dan realibilitas kuisioner di lakukan pada bulan April 2019
3. Pegumpulan data pada bulan April 2019
4. Penyusunan hasil pada bulan Juni 2019
5. Seminar hasil penelitian pada bulan Juli 2019

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian adalah variabel tunggal yaitu kepuasan pasien ditinjau dari dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi penampilan.

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan (Nursalam, 2003).

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

| Varibel          | Sub Variabel                 | Definisi Variabel  | Alat Ukur          | Hasil Ukur                            | Skala   |
|------------------|------------------------------|--|--------------------|---------------------------------------|---------|
| Tingkat kepuasan | Realibility (Kehandalan)     | Realibility adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.              | No 1, 2, 3 & 4     | Sangat puas (5)<br><br>Puas (4)       | Ordinal |
|                  | Responsiveness (Ketanggapan) | Responsiveness adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen.   | No 5, 6, 7 & 8     | Cukup puas (3)                        |         |
|                  | Assurance (Jaminan)          | Assurance) adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. | No 9, 10, 11 & 12  | Kurang puas (2)<br><br>Tidak puas (1) |         |
|                  | Emphaty (Empati)             | Emphaty adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa).  | No 13, 14, 15 & 16 |                                       |         |
|                  | Tangible (Penampilan)        | Tangible didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa.                        | NO 17, 18, 19 & 20 |                                       |         |

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2002 : 48). Adapun instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan

untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002 : 128). Dalam penelitian ini alat yang digunakan adalah kalkulator, buku, alat tulis, komputer dan software untuk menganalisis data.

### **3.6 Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

#### **3.6.1 Uji validitas**

Uji validitas merupakan suatu alat pengukuran untuk mengukur apa yang diukur guna menunjukkan tingkat kesalahan suatu instrumen (Dahlan, 2010). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Sebelum kuisisioner digunakan dalam penelitian, kuisisioner dilakukan uji validitas terlebih dahulu dengan rumus *r product moment*. Kuisisioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (Dahlan, 2012). Uji validitas sebuah kuisisioner penelitian dapat dilakukan dengan menguji 30 responden (Rangkuti, 2009). Uji validitas sebanyak 30 orang dengan taraf signifikansi 5%, maka nilai r tabel adalah 0,361 (Sugiyono, 2016). Setelah dilakukan uji validitas dari 20 pernyataan, maka diperoleh jumlah pernyataan yang valid. Pernyataan yang dinyatakan valid inilah yang digunakan dalam pernyataan penelitian.

#### **3.6.2 Uji realibilitas**

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukuran tersebut reliabel. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran di dalam mengukur suatu gejala yang sama (Sugiyono, 2016). Pengukuran reliabilitas menggunakan software

komputer dengan rumus alpha crorbach. Suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai alpha cronbach  $>0,6$  (Budiman, 2013).

### **3.7 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner. Dalam pengumpulan data dengan cara pengisian kuisisioner, responden harus menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda - tanda tertentu (tanda silang). Kuisisioner penelitian ini ditujukan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Labruk Kidul yang mendapatkan pelayanan farmasi. Adapun teknik dan langkah - langkah (prosedur) yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Pengujian kuisisioner dengan uji validitas dan reliabilitas.
2. Penyebaran kuisisioner pada responden (pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Pusekesmas Labruk Kidul pada bulan April 2019).
3. Pengisian kuisisioner oleh responden dengan pengawasan langsung selama pengisian, sehingga kuisisioner benar- benar diisi langsung oleh responden secara keseluruhan.
4. Pengumpulan kembali dan penyeleksian kuisisioner, apabila ada yang tidak memenuhi kriteria data, misalnya rusak (penyilangan pertanyaan lebih dari satu), tidak terbaca, dan kosong.
5. Perhitungan data atau analisis data dan membuat kesimpulan.

### **3.8 Analisis Data**

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala likert. Kegiatan analisis data meliputi:

### 3.8.1 *Scoring*,

*Scoring* yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:

1. Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 5
2. Untuk jawaban puasmendapat skor 4
3. Untuk jawaban cukup puas mendapat skor 3
4. Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2
5. Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1

### 3.8.2 *Tabulating*

*Tabulating* yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (responsiveness, reliability, emphaty assurance, dan tangibles) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010):

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

| <b>Tabel 3.2 Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien</b> |                       |
|--|-----------------------|
| Tingkat kepuasan                                     | Nilai skala peringkat |
| Sangat puas  | >81 – 100 %           |
| Puas   | >61 – 80 %            |
| Cukup puas   | > 41 – 60 %           |
| Kurang puas  | > 21 – 40 %           |
| Tidak puas   | 0 – 20 %              |

(SUMBER: SUGIYONO, 2010)