

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif dan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi saat ini (Notoatmodjo. Soekidjo. 2005).

Tujuan dalam penelitian ini meliputi menyiapkan kegiatan survei lokasi penelitian dan mengumpulkan data. Kemudian menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner serta menyebarkan kusioner dan melakukan wawancara kepada responden. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di Puskesmas Cisadea Kota Malang.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti (Notoatmodjo. Soekidjo. 2005). Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti, populasi adalah suatu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien atau pengunjung yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Cisadea Kota Malang bulan maret 2021. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan diketahui bahwa pasien yang datang di Puskesmas Cisadea Kota Malang pada bulan Oktober-Desember 2020 berjumlah 685 orang jadi perkiraan jumlah pasien

setiap 1 bulan, sehingga perkiraan jumlah populasi dalam penelitian ini adalah kurang lebih 230 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya dapat diperlakukan untuk populasi.(sitasi)

3.2.2.1 Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel yang dalam penelitian ini adalah dengan cara sampling insidental (accidental sampling) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana sampel adalah pasien yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti.

Sampel atau penentuan sampel adalah proses pemilihan sebagian dari jumlah total yang diteliti agar dapat digambarkan kesimpulan secara keseluruhan tentang seluruh bagian unit. Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus sampel minimal (Lameshow. 1997).

3.2.2.2 Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, karena meskipun dapat dihitung perkiraan jumlah pasien pada bulan penelitian tetapi pasiennya tidak sama sehingga dianggap populasi tidak diketahui. Jumlah sampel dihitung sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } n = \frac{(z)^2 pq}{(e)^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel yang diperlukan

z : 1,96 (1,96 adalah nilai kurva normal untuk simpangan 50%)

p : peluang benar (50%)

q : peluang salah (50%)

e : tingkat kesalahan (10%)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang.

Dalam pengambilan sampel diperlukan kriteria yaitu kriteria inklusi, kriteria dalam penelitian ini:

1. Bersedia mengisi kuesioner
2. Tidak mengalami gangguan kejiwaan
3. Dapat membaca dan menulis
4. Rentang usia 17-65 tahun
5. Mendapat pelayanan dari instalasi farmasi
6. Tertib mematuhi protocol kesehatan

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Cisadea Kota Malang.

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2021 sampai Mei 2021

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu cara untuk membatasi ruang lingkup atau variabel-variabel yang akan diteliti. Selain itu juga bermanfaat mengarahkan pada pengukuran terhadap

variabel-variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan (Supranto, 2006).

Definisi Operasional Variabel Bebas

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Tingkat Kepuasan	Realibility (Kehandalan)	Realibility adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	Kuesioner No 1,2,3,4	< 40 % : Tidak Puas 40 %-55 % : Kurang Puas <56 %-75 % : Cukup Puas <76 %- 85 % : Puas <86 %- 100% : Sangat Puas	Ordinal
Tingkat Kepuasan	Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness adalah kemampuan untuk	Kuesioner No 5,6,7,8,	<40 % : Tidak Puas 40 %-55 % : Kurang Puas <56 %-75 % : Cukup Puas	Ordinal

memberikan pelayanan dengan cepat. <76 %- 85 % : Puas <86 %- 100% : Sangat Puas

Tingkat Kepuasan	Jaminan (Assurance)	Assurance adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada pasien yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan dan tidak membedakan status pasien	Kuesioner No 9,10,11,12	< 40 % : Tidak Pua 40 %-55 % : Kurang Puas <56 %-75 % : Cukup Puas <76 %- 85 % : Puas <86 %- 100% : Sangat Puas	Ordinal
------------------	---------------------	---	-------------------------	---	---------

Tingkat Kepuasan	Empati (Emphaty)	Emphaty adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan	Kuesioner No 13,14,15,16	<40 % : Tidak Puas 40 %-55 % : Kurang Puas <56 %-75 % : Cukup Puas <76 %- 85 % : Puas	Ordinal
------------------	------------------	--	--------------------------	--	---------

perhatian <86 %- 100% : Sangat Puas
yang tulus
dan bersifat
pribadi.

Tingkat	Penampilan	Tangible	Kuesioner No	< 40 % : Tidak Puas	Ordinal
Kepuasan	(Tangible)	adalah	17,18,19,20	40 %-55 % : Kurang Puas	
		penampilan		<56 %-75 % : Cukup Puas	
		fasilitas		<76 %- 85 % : Puas	
		kelengkapan		<86 %- 100% : Sangat Puas	
		peralatan,			
		sarana			
		komunikasi,			
		pnampilan			
		petugas			
		dalam			
		memberikan			
		pelayanan			
		jasa			
		kesehatan			

3.5 Alat Dan Bahan

Reliabilitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Hasil pengukuran yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi akan mampu memberikan hasil yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas instrumen ditunjukkan oleh angka yang disebut koefisien reliabilitas (Arikunto, 2006).

3.5.1 Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah alat tulis menulis, lembar kuesioner, dan kamera untuk dokumentasi.

3.5.2 Bahan

Data yang digunakan terdiri dari dua sumber data yaitu :

1. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden
2. Data sekunder berupa pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan kepustakaan yang perlu untuk mendukung data primer.

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner. Menurut (Kusumah dan Dwitagama 2011). Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpullan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner disebarkan peneliti kepada pasien yang menebus obat di instalasi farmasi Puskesmas Cisadea Kota Malang dan memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner terdiri dari lima kelompok pertanyaan berstruktur meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan penampilan (*tangible*). Pada masing-masing sub kelompok pertanyaan diberikan beberapa

pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner. Menurut (Kusumah dan Dwitagama 2011). Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner disebarkan peneliti kepada pasien yang menebus obat di instalasi farmasi Puskesmas Cisadea Kota Malang dan memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner terdiri dari lima kelompok pertanyaan berstruktur meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan penampilan (*tangible*). Pada masing-masing sub kelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel (Ghozali, 2005).

Validitas konstruk adalah sejauh mana alat ukur fokus untuk menunjukkan hasilnya. Sedangkan validitas kriteria adalah membandingkan instrumen lain yang di anggap berbeda dengan apa yang akan di nilai dari yang telah dikembangkan (Fraenkel, Wallen, dan Hyun, 2012). Perbedaan antara validasi konstruk dan validasi kriteria yaitu, pada saat pengambilan waktu pengujian instrumen dengan kriterianya masing-masing. Hasil dari uji instrumen dengan kriterianya kemudian akan dihubungkan dengan uji kolerasi (Fraenkel, Wallen, dan Hyun, 2012).

$$\text{Rumus dari kolerasi : } r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2 (n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien kolerasi

n = Jumlah responden

x_i = Skor setiap item pada instrument

y_i = Skor setiap item pada kriteria

Nilai koefisien kolerasi disebut sebagai koefisien validitas (Fraenkel, Wallen, dan Hyun, 2012). Nilai koefisien validitas berkisar antara +1,00 sampai -1,00. Nilai koefisien +1,00 yaitu untuk mengidentifikasi bahwa setiap individu pada uji instrument atau uji kriteria, mempunyai hasil yang sama, sedangkan nilai 0 yaitu untuk mengidentifikasi bahwa tidak ada hubungan antara instrument dengan kriterianya. Semakin tinggi nilai koefisien validitas suatu instrument, maka hasilnya akan semakin baik.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan instrument penelitian tersebut reliabel atau handal (Ghozali, 2005).

2.6.3 Metode Koesioner

Proses pengumpulan data dalam suatu survei dilakukan dengan metode kuesioner. Metode angket adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis setelah itu diberikan kepada responden untuk diisi. Kuesioner yang telah diisi oleh responden diberikan kembali kepada peneliti ataupun petugas survey yang lain (Burhan, 2009). Kuesioner ialah teknik untuk mengumpulkan data dengan memberikan serta menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan memberikan respon atau tanggapan.

Adapun instrumen daftar pertanyaan bisa berbentuk pertanyaan (berbentuk isian yang akan diisi oleh responden), checklist (berbentuk pilihan dengan cara memberi tanda pada kolom yang sudah disediakan), dan skala (berbentuk pilihan dengan memberi tanda pada kolom berdasarkan tingkatan tertentu). (Noor, 2011).

Ada empat komponen inti dari suatu kuesioner menurut (Noor, 2011), yaitu:

1. Adanya subjek, ialah orang ataupun lembaga yang melakukan penelitian.
2. Adanya ajakan, ialah permohonan dari penelitian kepada responden untuk turut mengisi dan menanggapi pertanyaan secara aktif serta objektif.
3. Adanya petunjuk pengisian kuesioner, ialah petunjuk yang tersedia harus mudah dimengerti oleh responden dan memiliki anggapan yang macam-macam.
4. Adanya pertanyaan atau pernyataan beserta tempat untuk mengisi jawaban, baik secara tertutup ataupun terbuka.

Bentuk umum dari kuesioner (angket) terdiri dari pendahuluan yang berisi tentang pengisian angket, bagian identitas yang berisi identitas responden yaitu: nama, alamat, umur, pekerjaan, jenis kelamin, status pribadi serta bagian isi kuesioner. Berdasarkan bentuk umum dibagi menjadi 4 yaitu (Burhan, 2009) :

1. Angket langsung tertutup yaitu angket yang di rancang untuk merekam data tentang bagaimana keadaan yang dialami oleh responden, lalu jawaban yang akan dijawab oleh responden telah tersedia dalam angket.
2. Angket langsung terbuka yaitu daftar pertanyaan yang dibuat oleh peneliti serta diberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab apapun yang sedang dialami oleh responden.
3. Angket tidak langsung tertutup yaitu untuk merekam data yang sudah diberikan pendapatnya dari responden dan telah disiapkan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan yang dialami oleh responden.
4. Angket tak langsung terbuka yaitu sama dengan angket langsung, namun responden dapat memformulasikan sendiri dengan jawaban yang dianggap sesuai (Burhan, 2009).

3.7 Prosedur Penelitian

Dalam proses pengumpulan data, metode yang digunakan adalah metode angket yang berbentuk pertanyaan – pertanyaan dan sering disebut dengan kuesioner. Kuesioner penelitian ini ditujukan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Cisadea Kota Malang yang mendapatkan pelayanan dari unit farmasi.

Adapun Teknik dan Langkah – Langkah (prosedur) yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Membagikan kuesioner pada responden (Pasien yang berobat di Puskesmas Cisadea Kota Malang yang mendapatkan pelayanan dari unit farmasi selama proses waktu penelitian dilakukan.
2. Pengisian kuesioner oleh responden dengan pengawasan langsung selama pengisian, sehingga kuesioner benar-benar diisi langsung oleh responden secara keseluruhan

3. Pengumpulan kembali dan penyeleksian responden dengan acak yang menggunakan alat pelindung diri dengan lengkap sesuai protocol kesehatan yang telah diberlakukan saat ini.

3.8 Analisis Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan penampilan (*tangible*). Semua jawaban diolah dengan penentuan skor berdasarkan skala *Likert* dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, tidak puas = 2, sangat tidak puas = 1.

Setelah data responden terkumpul berdasarkan hasil pengumpulan data Langkah selanjutnya adalah Analisa data. Langkah ini merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah karena Analisa data diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Analisa data ini menggunakan Analisa Kualitatif yaitu pengujian data yang bertitik tolak dan data yang terkumpul untuk disimpulkan.

Skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor yang dicapai dan skor maksimal (Aspuah, 2013)

$$skor = \frac{Skor\ yang\ dicapai}{Skor\ Maksimal} \times 100\%$$

Menurut Arikunto Data yang terkumpul dikategori dengan skala ordinal, dengan memperhatikan hasil persen (Aspuah, 2013) Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. < 40 % : Tidak Puas
- b. 40-55 % : Kurang Puas
- c. <56-75% : Cukup Puas
- d. <76-85 % : Puas
- e. <86-100 % : Sangat Puas