

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menjabarkan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. (Rukajat, 2018) Penelitian yang dilakukan guna untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pujon kabupaten Malang dan dan mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di ruang obat Puskesmas Pujon pada pertengahan bulan Juni hingga pertengahan bulan Juli. Jumlah populasi dihitung dari pasien yang berkunjung pada 6 bulan terakhir yakni bulan Agustus 2020 hingga Januari 2021 dengan rata-rata jumlah pasien 138 orang.

##### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan subjek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. (Notoatmojo, 2003). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan/keluarga pasien yang mengambil obat di ruang obat puskesmas Pujon. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (Lampiran hal. 52).

Dari tabel sampel *Krejcie and Morgan* didapatkan untuk jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sejumlah 103 responden.

### 3.2.3 Teknik sampling

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu teknik sampling *non-random*, sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus artinya responden diperoleh berdasarkan kriteria tertentu. (Rukajat, 2018)

Kriteria reponden :

1. Pasien yang mengambil obat berusia antara 17-60 tahun.
2. Keluarga pasien yang mengambil obat.
3. Dapat berkomunikasi dan bersedia menjadi responden.

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi penelitian

Penelitian akan dilakukan di UPT Puskesmas Pujon Kabupaten Malang.

#### 3.3.2 Waktu penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada pertengahan bulan Juni hingga Pertengahan bulan Juli 2021.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 1. Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Hasil Ukur</b>
Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Kemampuan petugas UPT Puskesmas Pujon dalam memberikan informasi yang lengkap mengenai obat dan handal dalam memberikan pelayanan kefarmasian.	Kuesioner no 1,2,3,4,5,6	Hasil Jawaban Kuesioner TP (Tidak Puas) = 25,00 - 64,99 P (Puas)

		Informasi lengkap yang dimaksud seperti Petugas memberikan penjelasan terkait indikasi obat, dosis obat, cara pakai/penggunaan obat, cara menyimpan obat, efek samping obat		= 65,00 - 76,60  KP (Kurang Puas) = 76,61 – 88,30  SP (Sangat Puas) = 83,31 – 100,00
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Kemampuan petugas Ruang obat UPT Puskesmas Pujon dalam tanggap menangani dan memberikan pelayanan kefarmasian	Kuesioner nomor 7,8,9,10,11	
		Ketanggapan yang dimaksud seperti petugas farmasi tanggap dalam melayani resep, penyampaian informasi/prosedur jelas, petugas hadir tepat waktu, petugas terampil dan cakap saat melayani, waktu tunggu obat tidak lama.		

	<p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<p>Kemampuan petugas di UPT Puskesmas Pujon dalam memberikan jaminan keamanan atas pelayanan kefarmasian kepada pasien.</p>	<p>Kuesioner nomor 12,13,14,15, 16,17</p>	
<p>Jaminan atas pelayanan seperti kelengkapan obat yang didapatkan sesuai yang diresepkan, jaminan mendapatkan prosedur/informasi yang jelas dan lengkap oleh petugas, petugas hadir tepat waktu, petugas terampil dan cakap, waktu tunggu obat tidak lama, serta meyakinkan pasien bahwa menerima jaminan keamanan dari petugas farmasi berupa obat yang tidak kadaluarsa/rusak.</p>				

		<p>Kemampuan petugas Ruang obat UPT Puskesmas Pujon dalam membangun hubungan baik dan memberikan perhatian (komunikasi) serta memahami kebutuhan pasien</p>		
	<p>Empati (<i>Empathy</i>)</p>	<p>Komunikasi yang dimaksud seperti Petugas memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan informasi, petugas melayani tanpa memandang status sosial, petugas melayani sesuai nomor antrian dan tidak dibedakan, petugas memberikan senyum dan sapa dalam memberikan pelayanan.</p>	<p>Kuesioner nomor 18,19,20,21, 22</p>	
	<p>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</p>	<p>Sarana dan Prasarana yang dapat</p>	<p>Kuesioner nomor</p>	

		langsung dirasakan oleh pasien di UPT Puskesmas Pujon	23,24,25,26, 27, 28	
		Sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kerapian lingkungan ruang obat upt puskesmas pujon, penampilan petugas yang rapi dan bersih, tempat duduk yang memadai, adanya fasilitas koran/majalah yang menunjang, adanya fasilitas pendukung seperti pengeras suara, nomor antrian, papan monitor nomor antrian, dan pendingin ruangan.		

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner tertutup. Kuesioner menurut Kusumah dan Dwitagama (2011) adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan data/informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Kuesioner diberikan kepada pasien/keluarga pasien yang mengambil obat di Ruang obat Puskesmas Pujon. Kuesioner terdiri dari 5 kelompok pertanyaan terstruktur yakni kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) yang ditujukan pada pasien di Puskesmas

Pujon. Pada masing masing sub variabel kelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

### 3.5.1 Uji Validitas Instrumen

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).

#### 1. Validitas Isi

Pengujian validitas ini dibantu dengan kisi-kisi instrumen karena terdapat variabel yang diteliti, indikator dan pertanyaan. Kuesioner yang telah diujicobakan kemudian dilakukan analisis item, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item dengan skor total atau mencari daya pembeda. Analisis yang digunakan dalam validitas isi untuk penelitian ini adalah korelasi *Product Moment* yang perhitungannya menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for Windows*.

Contoh rumus Korelasi *Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Korelasi product moment

$N$  = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor item

$\sum Y$  = Jumlah skor total

Uji coba instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang responden atau keluarga responden yang sedang menunggu dan mengambil obat di ruang obat UPT Puskesmas Pujon. Hasil uji coba instrumen dikatakan valid pada setiap butir pertanyaan apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika

instrumen tersebut dapat mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan instrumen penelitian tersebut reliabel atau handal (Ghozali, 2005) rumus *Cronbach's Alpha* yang digunakan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

$\sigma^2$  = jumlah varian total

(Suharsimi Arikunto, 2013: 213)

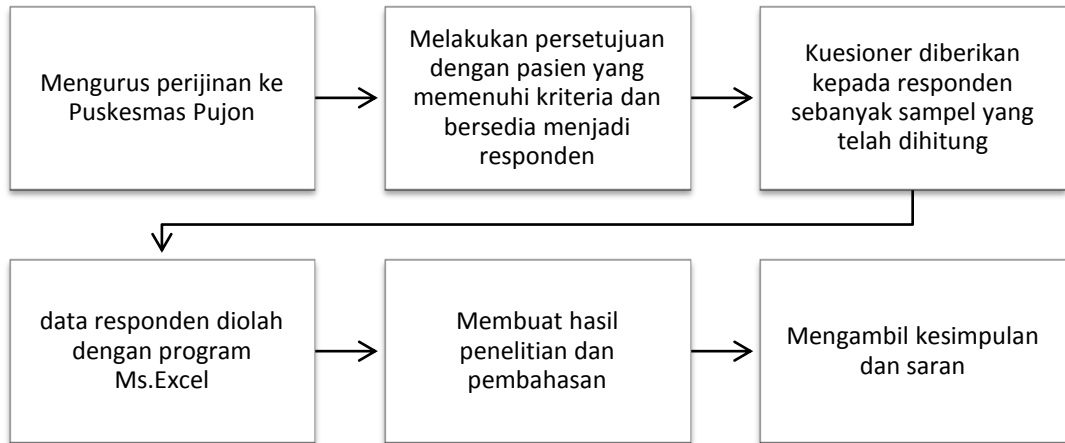
Reliabilitas instrumen dalam interpretasinya menggunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel.

**Tabel 2. Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi**

Besarnya nilai r	Interpretasi
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat



### 3.6 Prosedur penelitian



**Gambar 2. Prosedur penelitian**

### 3.7 Analisis data

Tujuan dilakukannya analisis data adalah untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian dan memperoleh kesimpulan secara umum dari penelitian yang merupakan kontribusi dalam pengembangan ilmu yang bersangkutan. (Notoatmojo, 2010). Data yang telah didapat dari kuesioner akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala likert. Skala likert adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat dengan cara memberikan tanda centang pada kolom.

Kegiatan analisis data meliputi:

1. Editing (Pemeriksaan Data)

Yaitu suatu kegiatan meneliti dan memperbaiki catatan pencari data untuk mengetahui apakah catatan itu sudah baik dan lengkap agar dapat disimpulkan untuk keperluan proses selanjutnya.

2. Coding (Pemberian Identitas)

Yaitu usaha mengklasifikasikan para responden menurut macamnya. Dengan menandai masing-masing jawaban itu dengan kode-kode tertentu dalam bentuk angka atau bilangan.

### 3. Scoring (Pemberian Nilai)

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.

**Tabel 3. Kategori Penilaian menurut Permenpan no.14 tahun 2017**

Nilai	Kategori
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

### 4. Tabulating (Proses Pembeberan)

Yaitu pengumpulan data berdasarkan jawaban yang diperoleh dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangible*) dengan menggunakan rumus (Sugiono, 2010).

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \sum \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

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

**Tabel 4. Range skala tingkat kepuasan pasien**

No	Tingkat kepuasan	Nilai skala peringkat
1	Sangat puas	81 – 100%
2	Puas	61 – 80%
3	Kurang Puas	41 – 60%
4	Tidak Puas	<40%

