

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah penelitian yang bersifat deskriptif, dimana peneliti menganalisis suatu data dengan mendeskripsikan situasi yang sedang terjadi berdasarkan data-data yang sudah diperoleh (Nurul Chusna, 2018). Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan atau keluarga pasien di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, dimulai dari tahap persiapan yaitu menentukan variabel penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, menentukan sampel serta metode penelitian. Selanjutnya dilakukan tahap pelaksanaan uji validitas dan uji reliabilitas yang dapat menghasilkan data dan tahap berikutnya dilakukan pengolahan data yang sudah diperoleh.

3.2 Populasi Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi merupakan suatu keseluruhan objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti oleh peneliti (Dr.Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang datang ke Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang selama bulan Maret 2022. Informasi yang didapat peneliti dari salah satu petugas jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang dalam bulan Oktober – Desember 2021 sebanyak 2.692 orang, diasumsikan jumlah rata-rata pasien rawat jalan perbulan dalam bulan Oktober - Desember 2021 adalah $\frac{2.692}{3}$

= 897. Sehingga jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 897 pasien.

3.2.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Dr.Sugiyono, 2012). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

3.2.3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling accidental*. Teknik tersebut adalah teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, dimana sampel adalah pasien atau responden yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan atau insidental, maka itu yang dapat digunakan sebagai sampel atau cocok untuk dijadikan sumber data (Dr.Sugiyono, 2012).

Pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yang artinya objek penelitian dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga mudah untuk mengganti objek yang diteliti (Greedy Cendi Elsa Bunet W. A., 2020).

Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien berusia 17 tahun keatas
 - b. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan suka rela
 - c. Pasien yang bisa membaca dan menulis
 - d. Pasien yang datang minimal 2 kali

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis
- b. Responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap

3.2.4. Jumlah Sampel

Rumus yang digunakan dalam menghitung jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut (Greey Cendi Elsa Bunet W. A., 2020):

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

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran 10% (0,1)

Populasi sebanyak 897 dapat diperoleh jumlah sampel sebanyak :

$$n = \frac{897}{1+(897 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{897}{1+(897 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{897}{9,97}$$

$$n = 89,9 \text{ (90 sampel)}$$

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 sampel, untuk memudahkan pengolahan data peneliti mengambil sampel sebanyak 100 sampel.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang pada bulan Maret 2022.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh suatu informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya (Rakhman, 2018).

Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan atau keluarga pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang, Terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*).

Tabel 3.1
Variabel Dan Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Tingkat Kepuasan	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan	Kuesioner pertanyaan No. 1-4	Ya : 1 Tidak : 0	Nominal
	Ketanggapan (<i>Responsivene</i>)	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	Kuesioner pertanyaan No. 5-6		
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kualitas yang berhubungan dengan kompetensi petugas farmasi dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien	Kuesioner pertanyaan No. 7-8		
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepedulian petugas farmasi untuk memberikan perhatian khusus atau secara individual kepada pasien sesuai kasus yang dialami	Kuesioner pertanyaan No. 9-12		
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Tersedia sarana dan prasarana yang lengkap, nyaman serta penampilan petugas yang bersih, rapi dan ramah.	Kuesioner pertanyaan No. 13-16		

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa lembar pengumpulan data atau kuesioner dengan cara memberikan pertanyaan serta alat tulis kepada reponden untuk diisi. Kuesioner disebar oleh peneliti kepada pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang berobat ke Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Komponen terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*). Sebelum digunakan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 20 reponden kemudian dihitung dengan menggunakan SPSS untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu sesuatu yang menunjukkan ukuran dari tingkat kevalidan atau ketetapan instrumen. Instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Apabila valid yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan cara melakukan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria dari pengujian tersebut yaitu : Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau bisa dinyatakan valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau bisa dinyatakan tidak valid (Engkus, 2019).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah untuk menguji apakah hasil dari kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Pengujian realibilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal dapat dilakukan dengan cara test retest (*stability*), equivalen, dan gabungan dari keduanya. Uji reliabilitas merupakan suatu kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang diuji adalah hanya item yang valid. Uji reliabilitas dilakukan pada taraf signifikan 0,05, artinya yaitu instrumen dapat reliabel apabila nilai alpha lebih besar ($>$) dari r kritis *product moment*. Maka item-item kuesioner yang digunakan sudah reliabel atau konsisten (Engkus, 2019).

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Membuat surat izin penelitian untuk puskesmas
2. Membuat daftar pertanyaan untuk kuesioner
3. Pengujian kuesioner dengan uji validitas dan uji reliabilitas
4. Penyebaran kuesioner pada responden, pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.
5. Pengisian kuesioner oleh responden dengan pengawasan langsung dari peneliti selama pengisian, agar kuesioner benar-benar diisi langsung oleh

responden secara keseluruhan.

6. Pengumpulan dan penyeleksian kuesioner, apabila ada yang tidak memenuhi kriteria data, misalnya data tidak bisa terbaca, data tidak diisi (kosong), dan rusak (pengisian pertanyaan lebih dari satu)
7. Perhitungan data atau analisis data serta membuat kesimpulan

3.7 Analisis Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Kepedulian) dan *Tangible* (Bukti Fisik). Jawaban responden dari setiap pertanyaan diberi skor, Ya diberi skor 1 Tidak diberi skor 0. Seluruh data yang diperoleh dalam bentuk skor dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap subvariabel setelah itu dihitung persentasenya: (Greey Cendi Elsa Bunet W. A., 2020).

$$\text{Persentase} = \frac{\text{jumlah skor}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Data yang sudah diperoleh dengan memberikan penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam kategori sebagai berikut (Hendra Stevani, 2018) :

1. Sangat Puas : > 86%
2. Puas : >76% – 86%
3. Cukup Puas : >56% – 76%
4. Kurang Puas : >40% – 56%
5. Tidak Puas : ≤40%