

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan obat di Puskesmas Gondanglegi.

Tujuan dalam penelitian ini menyiapkan kegiatan survei lokasi penelitian dan mengumpulkan data, kemudian menyiapkan daftar pernyataan untuk kuesioner serta penyebaran kuesioner kepada responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Gondanglegi.

3.2 Populasi dan 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 adalah masyarakat yang berobat di rawat jalan Puskesmas Gondanglegi. Jumlah rata-rata kunjungan pada bulan Oktober-Desember 2021 dalam satu bulan adalah 1.820 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien JKN (BPJS,KIS,ASKES) dan umum yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Gondanglegi. Teknik pengambilan sampel yaitu responden yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini mengacu pada jumlah populasi yang telah ditentukan. Menurut Burhan Bungin (2010) untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

$$\text{Rumus slovin : } n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

Dimana:

n : besaran sampel

N : besaran populasi

e : nilai kritis (batasan ketelitian yang diinginkan)

$$n = \frac{1820}{1 + 1820(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1820}{19,2}$$

$$n = 94,791$$

sehingga dibulatkan sebanyak 100 Responden

kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Pasien yang berusia 17-65 tahun. (Depkes,2009)
2. Pasien rawat jalan.
3. Bisa membaca dan menulis.
4. Pasien atau keluarga bersedia menjadi responden.
5. Pasien yang pernah berkunjung di Puskesmas Gondanglegi.

kriteria eksklusi sebagai berikut :

1. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis.
2. Responden yang tidak mengisi kuisisioner dengan lengkap.
3. Pasien atau keluarga yang tidak bersedia menjadi responden.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Gondanglegi Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Waktu penelitian adalah akan dilaksanakan pada bulan Februari sampai selesai.

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 terhadap pelayanan obat di Puskesmas Gondanglegi, Terdiri dari 5 dimensi Tingkat Kepuasan yang meliputi Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*).

Tabel 3.0-1 Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di puskesmas gondang legi	Kehandalan	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan	Kuisisioner pertanyaan 1-4	Sangat puas =4 Puas =3 Kurang puas = 2 Tidak puas = 1	Ordinal
	Ketanggapan	Kemampuan petugas farmasi	Kuisisioner pertanyaan	Sangat puas =4	Ordinal

		dalam memeberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	5-6	Puas =3 Kurang puas = 2 Tidak puas = 1	
	Jaminan	Kualitas yang berhubungan dengan kompetensi petugas farmasi dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan dalam pasien	Kuisisioner pertanyaan 7-8	Sangat puas =4 Puas =3 Kurang puas = 2 Tidak puas = 1	Ordinal
	Empati	Kepedulian petugas farmasi untuk memberikan perhatian khusus atau secara individual kepada pasien sesuai kasus yang	Kuisisioner pertanyaan 9-11	Sangat puas =4 Puas =3 Kurang puas = 2 Tidak puas = 1	Ordinal

		dialami			
	Bukti Fisik	Tersedia sarana dan prasarana yang lengkap, nyaman serta penampilan petugas yang bersih, rapid an ramah.	Kuisisioner pertanyaan 12-15	Sangat puas =4 Puas =3 Kurang puas = 2 Tidak puas = 1	Ordinal

3.5 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian, akan dilakukan uji validitas dan reabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kebenaran atau bukti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur tersebut dalam melakukan fungsi ukurnya.

1. Validitas

Untuk melakukan uji validitas pada penelitian ini menggunakan program software *Statistical Package for Sosial Science (SPSS)*. Teknik pengujian ini sering digunakan untuk mengungkap data dari variabel yang ingin diungkap dengan tepat.

Teknik yang digunakan untuk mengetahui validitas kuesioner dengan rumus *Product moment* sebagai berikut:

1. Jika r hasil $\geq r$ tabel, item tersebut valid
2. Jika r hasil $\leq r$ tabel atau r bernilai negatif, maka item tersebut tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat diandalkan dan digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan hasil ukur yang diperoleh dapat diandalkan (reliabel). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's alpha. Kriteria pengujian menyatakan reliabel apabila koefisien Cronbach's alpha ≥ 0.6 .

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk pernyataan skala Likert. Kuisisioner terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam lima kategori jawaban yaitu: SP (Sangat Puas), P (Puas), KP (Kurang Puas), dan TP (Tidak Puas). Skor terhadap pilihan jawaban Sangat Puas adalah 4, Puas adalah 3, Kurang Puas adalah 2, Tidak Puas adalah 1.

3.7 Analisa Data

Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Apotek Puskesmas Gondanglegi. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 4, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15.

Bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat Puas (SP) : bobot 4
2. Puas (P) : bobot 3
3. Kurang Puas (KP) : bobot 2
4. Tidak Puas (TP) : bobot 1

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan

dengan membandingkan skor maksimal.

$$\text{Presentase} = \text{skor yang di capai} : \text{skor maksimal} \times 100\%$$

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

- a) < 25 % dari skor maksimal dikategorikan Pasien tidak puas
- b) 25% < 49% dari skor maksimal dikategorikan Pasien kurang puas
- c) 50% > 74% dari skor maksimal dikategorikan Pasien puas
- d) > 75% dari skor maksimal dikategorikan Pasien sangat puas