

BAB III

METODE 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 obyektif 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 Arjuno Kota Malang.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2 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 Arjuno Kota Malang. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan petugas rekam medis Puskesmas Arjuno diketahui bahwa pasien yang datang di Puskesmas Arjuno rata-rata berjumlah 50 orang per 27 hari jam kerja sehingga populasi dalam penelitian ini kurang lebih adalah berjumlah 1.350 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 (Wibowo, 2014 dalam Panjaitan, 2017). Teknik pengambilan sampel yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini adalah dengan cara sampling insidental (accidental sampling) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu pasien yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dan sesuai dengan protokol Kesehatan.

Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan nilai kritis sebesar 10%.

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

Keterangan :

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

d : Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

(Notoatmodjo, 2005; h. 92 dalam Rahmawati, 2011)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{1.350}{1 + 1,350(0,1)^2} = \frac{1.350}{13,51} = 99,92$$

Dengan menetapkan N = 1.350, d = 0,1 jumlah sampel yang diambil sebanyak 99,92 dan dibulatkan menjadi 100 orang.

Dalam pengambilan sampel diperlukan syarat atau kriteria.

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2012). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

Berikut ini adalah kriteria inklusi pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bersedia mengisi kuesioner
2. Dapat membaca dan menulis
3. Rentang usia 17-55 tahun
4. Mendapat pelayanan dari instalasi farmasi

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Arjuno Kota Malang. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2022.

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 (Suprano, 2006).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

| 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 | < 40% (Tidak Puas) 40 % - 55 % (Kurang Puas) ≥56 % - 75 % (Cukup Puas) ≥76 % - 85 (Puas) | Ordinal |
| | Responsiveness (Ketanggapan) | Responsiveness adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat. | Kuesioner No 3 | ≥86 % - 100 % (Sangat Puas) | |
| | 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 – raguan dan tidak membedakan status pasien | Kuesioner No 4,5 | | |

| | | | | | |
|--|------------------------|---|-----------------------|--|--|
| | Empati (Emphaty) | Emphaty adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi. | Kuesioner No 6,7 | | |
| | Bukti Fisik (Tangible) | Tangible adalah penampilan fasilitas kelengkapan peralatan, sarana komunikasi, penampilan petugas dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan | Kuesioner No 8, 9, 10 | | |

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.

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 Arjuno Kota Malang dan memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner terdiri dari lima kelompok pertanyaan berstruktur meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti langsung (*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).

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 besardari 0,60 maka dinyatakan instrument penelitian tersebut reliabel atau handal (Ghozali, 2005).

3.7 Prosedur Penelitian

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

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

1. Membagikan kuisioner pada responden (Pasien yang berobat di Puskesmas Arjuno Kota Malang yang mendapatkan pelayanan dari unit farmasi selama proses waktu penelitian dilakukan.
2. Pengisian kuisioner oleh responden dengan pengawasan langsung selama pengisian, sehingga kuisioner 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 Analisa Data

Pengumpulan data menggunakan kuisioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Semua jawaban diolah dengan penentuan skor berdasarkan skala *Likert* dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian sangat puas (SP), puas (P), tidak puas (TP) dan skor pada pilihan jawaban Sangat Puas adalah 3, Puas adalah 2, Tidak Puas adalah 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. \geq 56 % - 75 % : Cukup Puas
- d. \geq 76 % - 85 % : Puas
- e. \geq 86 % - 100% : Sangat Puas