

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif terhadap pasien di Apotek Sehati Surakarta dengan pengambilan sampel berdasarkan metode *accidental sampling*. Pada metode *accidental sampling* penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011). Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2021.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi *Covid-19*.

1.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi (total sampling). Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana individu memenuhi persyaratan untuk terlibat dalam penelitian. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu:

1. Pasien yang ditemui sedang menebus resep dan membeli tanpa resep di Apotek Sehati Surakarta
2. Pasien bisa berkomunikasi, menulis dan membaca
3. Pasien bersedia mengisi kuesioner
4. Pasien dengan umur 18-50 tahun

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah individu yang telah masuk kriteria inklusi, namun memiliki kondisi tertentu sehingga harus dikeluarkan dari penelitian. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengisi kuesioner tetapi tidak lengkap.

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow yaitu sebagai berikut (Riyanto, 2020).

$$n = \frac{z_{\alpha/2} \cdot p \cdot q}{L^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z_α = nilai standar dari distribusi α=5%=1,96

p = estimasi proporsi populasi

Q = interval dan penyimpanan

L = tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus, maka:

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

Berdasarkan penjumlahan data diatas, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah 96 responden dan ditambah 10% untuk mengantisipasi kesalahan. Jadi responden yang diambil sebanyak 105 responden.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang akan disebarkan oleh peneliti ke responden dengan menggunakan skala likert 5 poin yang terdiri dari 15 pertanyaan tertulis yang sudah ditentukan oleh Rahmawati (2020) dan dikembangkan sendiri oleh peneliti. Skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari individu atau

kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk centang (*checklist*) (Sugiyono, 2013).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Indra dan Cahyaningrum, 2019). Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian terhadap kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata.

3.5 Definisi Operasional

- a. Pasien adalah pasien yang berkunjung di Apotek Sehati Surakarta yang menebus resep dan membeli tanpa resep pada periode bulan Oktober sampai November tahun 2021.
- b. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi di Apotek Sehati Surakarta.
- c. Kepuasan pasien adalah seberapa baik pelayanan di Apotek Sehati Surakarta serta sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

- d. Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul dari kinerja layanan di Apotek Sehati Surakarta yang diperoleh setelah membandingkan dengan yang diharapkan.
- e. Keandalan adalah kemampuan petugas di Apotek Sehati Surakarta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien.
- f. Ketanggapan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat di Apotek Sehati Surakarta.
- g. Jaminan adalah kemampuan petugas di Apotek Sehati Surakarta dalam meyakinkan kepercayaan pasien.
- h. Empati adalah perhatian petugas di Apotek Sehati Surakarta dalam memahami kebutuhan pasien.
- i. Bukti nyata adalah fasilitas yang terdapat di Apotek Sehati Surakarta.

3.6 Jalannya Penelitian

3.6.1 Tahap Persiapan

Tahap ini dilakukan sebelum memulai kegiatan penelitian. Tahap ini dimulai dari menentukan populasi, menentukan jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi, menyusun kuesioner oleh peneliti dan melakukan uji coba kuesioner untuk menguji validitas dan realibilitas kuesioner pada 30 responden.

3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan, dilakukan uji coba terlebih dahulu kepada 30 responden. Hal ini dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari kuesioner tersebut.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Uji coba kuesioner dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 30 responden diambil di luar dari Apotek Sehati Surakarta yang memenuhi kriteria inklusi. Item dikatakan valid apabila menghasilkan data yang relevan. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item (Herlina, 2019). Data yang dihasilkan dalam uji validitas kemudian dihitung dengan bantuan program SPSS statistik versi 21. Kriteria valid atau tidaknya pernyataan pada kuesioner didasarkan pada perbandingan nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item dikatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid (Herlina, 2019).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggambarkan instrumen yang dipakai dapat digunakan berulang dengan karakteristik responden yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *cronbach's alpha* yang digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang berbentuk angket (Sugiyono, 2013).

3.6.3 Tahap Perijinan

Peneliti mengurus surat perijinan ke Fakultas Sains, Teknologi, Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta untuk mendapat surat pengantar dari Universitas Sahid Surakarta yang telah disetujui oleh ketua program studi untuk melakukan ijin penelitian di Apotek Sehati Surakarta, kemudian dilanjutkan ke Pemilik Sarana Apotek (PSA) Apotek Sehati Surakarta.

3.6.4 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti langsung ke Apotek Sehati Surakarta kemudian peneliti memberikan kuesioner yang telah di validasi kepada responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian, pasien diminta untuk menandatangani bila setuju. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner dengan sejumlah pertanyaan mengenai kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata. Data yang diambil meliputi identitas pasien (jenis kelamin, usia dan pekerjaan).

Peneliti memberikan kesempatan untuk bertanya apabila ada pertanyaan yang kurang jelas dalam kuesioner dan memberikan waktu selama 15 menit untuk mengisi kuesioner. Kemudian responden menyerahkan kembali kuesioner yang telah diisi untuk diperiksa dan selanjutnya kuesioner diolah serta dianalisa oleh peneliti.

3.7 Analisis dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Analisis skor tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut: skor 1 bila jawaban tidak puas, skor 2 bila jawaban kurang puas, skor 3 bila jawaban cukup puas, skor 4 bila jawaban puas dan skor 5 bila jawaban sangat puas (Norvayatiin dkk, 2018).

Rumus persentase yang digunakan adalah:

$$\text{Presentase skor} = \frac{\text{jumlah skor rata-rata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{nilai skor responden}}{\text{jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{jumlah responden} \times 5$$

$$= 105 \times 5 = 525$$

(Stevani dkk, 2018)

Data yang diperoleh dengan memberikan penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam kategori yaitu dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1. Kriteria Penilaian Hasil Persentase Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Tidak puas	0-20%
2	Kurang puas	21-40 %
3	Cukup puas	41-60 %
4	Puas	61-80 %
5	Sangat Puas	81-100 %

(Norvayatiin dkk, 2018)