

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental. Penelitian non eksperimen merupakan penelitian yang observasinya dilakukan terhadap sejumlah ciri (variabel) subjek penelitian menurut keadaan apa adanya, dengan rancangan deskriptif terhadap pasien di Apotek UAD MU V Metro Lampung dengan pengambilan sampel berdasarkan teknik *purposive sampling*, teknik *purposive sampling* merupakan salah satu jenis dari *non-random sampling* yaitu memberikan penilaian sendiri terhadap sampel di antara populasi yang dipilih. penelitian ini akan mendeskripsikan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek (Brotowidjojo, 2009). Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan januari 2023.

3.2 Populasi dan Sampel

3.6.1 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 sebagian pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek UAD MU V Metro Lampung pada bulan Januari 2023.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut. Sampel pada penelitian adalah sebagian pasien yang datang ke Apotek UAD MU V Metro Lampung yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan cara memberikan penilaian sendiri terhadap sampel di antara populasi yang dipilih. Penilaian itu diambil tentunya apabila memenuhi kriteria tertentu yang sesuai dengan penelitian (Sugiyono, 2018).

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Pasien yang berkunjung di Apotek UAD MU V Metro Lampung menebus resep dengan atau tanpa resep, bersedia menjadi responden yang memenuhi kriteria inklusi
- 2) Pasien bisa berkomunikasi, menulis dan membaca
- 3) Pasien dengan umur 18-50 tahun

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah atau ciri-ciri yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak bersedia menjadi

responden.

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus lemeshow yaitu sebagai berikut:

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

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 minimal 96 responden (Riyanto, 2020).

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang akan disebarakan oleh peneliti ke responden dengan menggunakan skala likert 5 poin yang terdiri dari 15

penyataan tertulis yang sudah ditentukan. 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).

3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data maka dilakukan uji coba terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk mengetahui validitas dan reabilitas kuisisioner tersebut.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 30 responden. 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 kuisisioner

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). Uji validitas dilakukan kepada pasien yang datang di Apotek.

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. Uji reliabilitas ini, dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6 (Sugiyono, 2013).

- a. Jika angka reliabilitas *cronbach's alpha* melebihi angka 0,6 maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- b. Jika angka reliabilitas *cronbach's alpha* kurang dari angka 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliabel, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

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 terhadap pelayanan kefarmasian terhadap kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti nyata (*tangible*) di Apotek UAD MU V Metro Lampung

3.5 Definisi Operasional

- a. Pasien adalah pasien yang berkunjung di UAD MU V Metro Lampung yang menebus resep dan membeli tanpa resep
- b. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi di Apotek UAD MU V Metro Lampung. Kepuasan pasien adalah seberapa baik pelayanan di Apotek UAD MU V Metro Lampung serta sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi terhadap kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti nyata (*tangible*)
- c. Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul dari kinerja layanan di Apotek UAD MU V Metro Lampung yang diperoleh setelah membandingkan dengan yang diharapkan dengan ketentuan sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas
- d. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas di Apotek UAD MU V Metro Lampung dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien
- e. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat di Apotek UAD MU V Metro Lampung. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan petugas di Apotek UAD MU V

Metro Lampung dalam meyakinkan kepercayaan pasien

- f. Empati (*emphaty*) adalah perhatian petugas di Apotek UAD MU V Metro Lampung dalam memahami kebutuhan pasien
- g. Bukti nyata (*tangible*) adalah fasilitas yang terdapat di UAD MU V Metro Lampung

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 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 UAD MU V Metro Lampung, kemudian dilanjutkan ke pemilik sarana apotek (PSA) Apotek Uad Mu V Metro Lampung.

3.6.3 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti langsung ke Apotek UAD MU V Metro Lampung kemudian peneliti memberikan kuesioner yang telah divalidasi kepada responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dan memberikan

lembar persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian, pasien diminta untuk menandatangani bila setuju. 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.

3.6.4 Tahap Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan sejumlah pertanyaan mengenai *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Data yang diambil meliputi identitas pasien (jenis kelamin, usia dan pekerjaan).

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:

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

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

$$\text{Skor ideal} = 96 \times 5$$

(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 %

Sumber : (Norvayatiin dkk, 2018)