

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian observasional deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun, yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan apotek. Penelitian ini termasuk juga penelitian deskriptif dengan pendekatan *Cross sectional* dimana peneliti hanya memberikan kuisioner kepada pasien yang telah selesai diberi pelayanan

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Cito. Jl.Jendral Sudirman No.71, Kejuron, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 63132. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Mei 2023

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoadmodjo, 2010). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang di Apotek Cito Kota Madiun.

Sampel adalah sebagai bagian dari populasi atau wakil dari populasi yang diteliti. Penentuan jumlah responden yang dijadikan sampel dihitung berdasarkan jumlah populasinya. Pada penelitian yang tidak diketahui jumlah populasinya digunakan rumus Lemeshow, yaitu :

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

$Z^2_{1-\alpha/2}$ = Nilai baku distribusi normal pada koefisiensi/derajat kepercayaan yang diinginkan 95%, maka $Z = 1.96$

P = Probabilitas error dinyatakan dalam peluang yang besarnya 0,5

D = Tingkat presisi/error yang digunakan 0,1 (Lemeshow, 1997)

Jumlah sampel (n) minimal yang dihitung berdasarkan kesalahan 5% sehingga sampel yang diperoleh mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi (Sugiyono, 2007).

Pada penelitian ini jumlah sampel yang dihitung adalah :

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{2,8426 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang harus dipenuhi oleh anggota yang diambil sampel oleh peneliti

Kriteria inklusi sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang bersedia mengisi kuesioner
2. Pasien yang bersedia menjadi objek penelitian

3. Pasien usia 17-65 tahun

Kriteria eksklusi sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang buta aksara
2. Pasien yang geriatric dan pediatri

Dari hasil perhitungan dengan rumus Lemeshow diperoleh jumlah sampel minimal 97 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden. Dengan demikian, maka jumlah responden yang dibutuhkan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dimana penentuan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007). Teknik *accidental sampling* digunakan karena peneliti hanya akan meneliti dan mengambil data berdasarkan responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun pada saat penelitian dilakukan secara langsung serta yang memenuhi kriteria inklusi

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner yang item pertanyaannya menggunakan skala likert. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara kuesioner disebarkan pada responden yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Cito Kota Madiun. Instrumen pada penelitian adalah kuesioner yang berisi 60 pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan metode Servqual yang jawabannya berbentuk skala deskriptif ataupun skala garis (Sukmadinata, 2011). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2007). Bukan hanya itu tetapi pertanyaan penelitian ini juga diambil dari beberapa pertanyaan yang terdapat dalam penelitian sebelumnya.(Bestari Yunita, 2021).

3.3.1. Validitas

Validitas merupakan suatu yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument, sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Masturoh and Nauri Anggita, 2018)

Pada penelitian ini uji dilakukan yaitu menggunakan uji validitas isi, validitas rupa dan validitas konstruk. Uji validitas isi dilakukan pada ahlinya atau kepada dosen untuk melihat seberapa valid alat ini digunakan, dan agar tidak ada pertanyaan-pertanyaan yang ambigu dalam kuesioner. Uji validitas rupa diujikan kepada 30 pasien bertujuan untuk mengetahui seberapa paham mereka terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Uji validitas konstruk dilakukan dengan spss 16 menggunakan teknik korelasi *pearson product moment* , analisis keputusan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Untuk r_{tabel} pada uji validitas sebanyak 30 pasien sebesar 0,361. (Siregar, 2014)

3.3.2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang menunjukkan sejauhmana memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002). Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan *Reliability Analysis Statistic* dengan *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Imam Ghozali, 2012). Dalam menguji reliabilitas alat ukur peneliti menggunakan program komputer SPSS 16.

3.4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan suatu instrumen atau mekanisme untuk membedakan individu terkait dengan variabel minat yang kita pelajari. Dalam melakukan analisis statistik, perbedaan jenis data akan sangat berpengaruh terhadap pemilihan model ataupun alat uji statistik yang akan digunakan (Sekaran, 2006). Pada penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun menggunakan skala likert.

Skala likert merupakan metode perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap suatu objek tertentu (Sugiyono, 2007). Skala dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan empat (4) jawaban alternatif. Dalam angket ini disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1 (Sugiyono, 2007). Dengan menggunakan empat (4) jawaban alternatif, responden akan menjawab pertanyaan secara spesifik. Dikarenakan tidak adanya jawaban “cukup”

yang membuat responden menjadi ragu-ragu untuk menjawab. Skala likert dengan empat skala memiliki kelebihan dapat menjangkau data penelitian lebih akurat dikarenakan kategori jawaban *Undeciden* yang mempunyai arti ganda, atau bisa diartikan responden belum dapat memutuskan atau memberi jawaban, tidak digunakan di dalam kuesioner dikarenakan dapat menimbulkan (*central tendency effect*) yang dapat menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau dari para responden (Hertanto, 2017).

Kategori skala pengukuran kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Kategori Skala Pengukuran Kepuasan

Nilai/skor	Kategori Kepuasan
4	Sangat setuju
3	Setuju
2	Tidak setuju
1	Sangat tidak setuju

Sumber: (Sugiyono, 2007)

Penentuan *interval range* skala kepuasan dengan cara menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I).

$$\text{Interval : } I = \frac{\text{jumlah responden}}{\text{jumlah skor (likert)}}$$

$$I = \frac{100}{4}$$

$$I = 25$$

Hasil (I) adalah 25 (ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%). Range skala tingkat kepuasan responden dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Range Skala Tingkat Kepuasan Responden

Nilai Skala	Tingkat Kepuasan
0-25%	Sangat tidak puas
26-50%	Tidak puas

51-75%
76-100%

Puas
Sangat puas

Sumber: (Hidayat, 2009)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Cito Kota Madiun

3.5. Definisi operasional

Definisi operasional suatu pernyataan yang menerangkan tentang definisi, cara ukur, alat ukur, hasil ukur, dan skala ukur dari variabel-variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2007)

1. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung
2. Kepuasan pasien adalah seberapa baik pelayanan farmasi di apotek Cito Kota Madiun dilihat dari penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan
3. Penampilan apotek adalah persepsi pasien terhadap hal-hal yang bisa dilihat dengan jelas meliputi desain interior yang menarik, kerapian petugas apotek dan letak apotek yang strategis.
4. Keramahan petugas adalah persepsi pasien terhadap petugas di apotek Cito kota Madiun dalam melakukan pelayanan apotek, meliputi senyum, sapa, salam, serta kesiapan membantu pasien dengan baik dan sabar.

5. Pelayanan informasi obat adalah persepsi pasien terhadap petugas pada saat memberikan konseling, informasi, edukasi kepada pasien serta mengawasi jalannya pelayanan kefarmasian.
6. Ketersediaan obat adalah persepsi pasien mengenai kelengkapan obat yang ada di Apotek Cito kota Madiun.
7. Kecepatan pelayanan adalah persepsi pasien terhadap cepat atau lambatnya dalam meracik obat, cepat dan tanggap petugas saat melayani permintaan pasien

3.6. Jalannya Penelitian

Rencana jalannya penelitian dilakukan sesuai dalam empat tahap, yaitu tahap awal, tahap pelaksanaan, tahap analisis data, dan tahap akhir.

3.6.1. Tahap Awal

Pada tahap awal dilakukan pembuatan proposal dengan berdasarkan pada hasil studi literatur. Peneliti melakukan studi literatur untuk mendapatkan dasar-dasar yang dapat memperkuat latar belakang penelitian, landasan teori sampai pada

3.6.2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan penelitian dilakukan pembuatan dan penyebaran kuesioner pada responden.

3.6.3. Tahap analisis data

Pada tahap analisis data dilakukan pengumpulan dan pengolahan data kuesioner yang diperoleh dari responden yang berbeda beda di apotek Cito kota Madiun dalam rentang waktu selama penelitian dengan memberikan terlebih dahulu pernyataan kesediaan.

3.6.4. Tahap akhir

Pada tahap akhir, hasil data kuesioner yang diperoleh dan diolah dikaji berdasarkan literatur sehingga dapat dibuat kesimpulan dari penelitian.

3.7. Analisis data

Analisis data dilakukan untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian dan memperoleh kesimpulan secara umum dari penelitian yang merupakan kontribusi dalam pengembangan ilmu yang bersangkutan (Notoadmodjo, 2010). Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya (Sugiyono, 2007). Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel menggunakan SPSS Statistics yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun