

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif analitik dilakukan dengan metode survey melalui pendekatan *cross sectional* yang dilakukan dalam sekali olah dan juga melibatkan beberapa variabel untuk melihat pola hubungannya (Ismail, 2011). Penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara detail (Yusuf, 2016). Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden (Gani dan Amalia, 2015).

Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat di apotek Sironoboyo. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur yang biasanya hanya memasukan jawaban seperti puas, tidak puasa, kepada responden.

1.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek yang memenuhi kriteria (Ningsi, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat pelayanan KIE di apotek Sironoboyo.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono,(2007) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono bahwa *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dikarenakan populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan rumus

Lemeshow, yaitu:
$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

Z_α = Nilai standar dari distribusi 5% = 1,96

P = Estimasi proposi populasi 50%

Q = interval dan penyimpanan 50%

L = Tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus, maka :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2} = 96,04$$

Penjumlahan data diatas, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah minimal 96 responden. Responden yang dipilih adalah pasien yang membeli di Apotek Sirnobojo dengan meminta pengisian kuesioner oleh

pasien saat datang ke apotek Responden yang dipilih adalah pasien yang membeli di Apotek Sirnobojo dengan meminta pengisian kuesioner oleh pasien saat datang ke apotek.

Adapun ketentuan sampel dengan kriteria yaitu :

a. Kriteria Inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu populasi target dan terjangkau yang akan diteliti (Setiadi, 2013). Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien yang berumur lebih dari 17 tahun.
2. Pasien yang mendapat pelayanan KIE
3. Pasien yang menebus Resep.

b. Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan subyek yang memenuhi kriteria inklusi (Setiadi, 2013). Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis.
2. Pasien yang membeli obat bebas.
3. Pasien yang membeli alat medis habis pakai.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert 4 poin. Kuesioner merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan sejumlah lembaran kertas yang berisi pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Skala likert dapat digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari individu atau kelompok tentang fenomena sosial, jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain : sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk centang (*checklist*) (Sugiyono, 2013). Kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada pasien yang mendapat pelayanan KIE di Apotek Sirnobojo kuesioner mengadopsi dari penelitian (Era dkk, 2022) kemudian dimodifikasi sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas menggunakan prinsip mengkorelasikan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Uji validitas berfungsi untuk mendapatkan suatu instrumen penelitian yang valid sehingga instrumen tersebut dapat digunakan (Browning, 2007). r tabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid. Pengujian pada 30 responden dalam kuesioner yang diberikan, dikatakan valid apabila nilai *corrected item total* > nilai r tabel (0,361) pada $\alpha = 5\%$ (Dominica dkk., 2016).

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul (Arikunto, 2008). Menentukan reliabilitas analisis yang digunakan adalah *cronbach alpha*. Dan suatu alat ukur atau kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *cronbach alpha* yang diperoleh sama dengan atau lebih besar daripada 0,60.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki kelompok lain (Notoatmodjo, 2012). Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) di apotek Sirnobojo.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu uraian untuk membatasi ruang lingkup atau variabel yang diamati juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2012).

- a. Apotek Sirnobojo adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional, berlokasi di desa Sirnobojo yang mudah dikenali oleh masyarakat dan terdapat papan petunjuk yang tertulis kata apotek.
- b. Apoteker adalah seseorang yang bertanggung jawab di apotek untuk menyampaikan KIE terhadap pasien untuk mencegah *medication error* sehingga tercapai tujuan terapi.
- c. Pasien adalah seseorang yang sedang menebus resep di apotek Sirnobojo dan mendapatkan pelayanan KIE dari apoteker.
- d. Kepuasan merupakan perasaan senang pasien atas terpenuhinya kebutuhan terhadap produk atau terpenuhinya kebutuhan terhadap

pelayanan farmasi di Apotek Sironoboyo.

- e. Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) merupakan suatu jenis pelayanan kesehatan yang memberikan informasi dan penjabaran terhadap suatu produk agar terpenuhi pemahaman seseorang mengenai produk yang diberikan. KIE diberikan oleh apoteker di Apotek Sironoboyo.

3.6 Jalannya Penelitian

Adapun beberapa tahap yang akan dilakukan dalam penelitian ini di antara lain :

3.6.1 Tahap Persiapan

- a. Pembuatan EC (*Ethical Clearance*)

Ethical clearance merupakan keterangan tertulis yang diberikan Komisi Etik Penelitian untuk penelitian yang menggunakan makhluk hidup. Pengajuan *ethical clearance* dilakukan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta

- b. Uji Validitas

Uji ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing nilai pertanyaan dengan nilai total. Apabila besar nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan, maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan sebuah alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Perhitungan akan dilakukan dengan bantuan komputerisasi. Dimana kuesioner itu diberikan kepada 30 responden, dan hitung nilai r nya.

c. Uji Reabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *Alpha Cronbach*. Jika nilai α nya mendekati angka satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS tetapi responden yang mengisi google form berbeda dengan sampel yang akan mengisi kuesioner.

3.6.2 Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan cara mengisi kuisisioner yang didalamnya terdapat 9 point pertanyaan yang dengan cara menceklist salah satu kolom tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas sebagai jawaban pasien apotek Sirmoboyo.

3.6.3 Pengolahan Data

Data yang di kumpulkan diolah dengan langkah langkah sebagai berikut (Notoadmojo ,2012).

a. *Editing* (penyunting data)

dilakukan untuk memeriksa ketepatan dan kelengkapan jawaban atas pertanyaan apabila terdapat jawaban yang belum tepat atau terdapt kesalahan maka data harus dilengkapi dengan wawancara kembali terhadap responden

b. *Coding* (pemberian kode)

Data yang telah terkumpul dari dikoreksinya kelengkapannya lalu di beri kode oleh peneliti secara manual yakni merubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka bilangan.

d. *Data Entry* (Memasukan Data)

Yaitu mengisi kolom kolom atau kotak kotak lembar kode sesuai dengan jawaban masing masing pertanyaan

e. *Tabulating* (tabulasi)

Memindahkan data dari daftar pertanyaan kedalam tabel yang telah dipersiapkan .

3.8 Analisis Data

Data penelitian yang berupa jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan cara teknik skala Likert dan pengolahannya menggunakan nilai sebagai berikut:

1. Bila jawaban sangat puas diberi nilai 4
2. Bila jawaban puas diberi nilai 3

3. Bila jawaban kurang puas diberi nilai 2
4. Bila jawaban tidak puas diberi nilai 1. (Handayani, 2016).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (Sugiyono, 2012):

$$\text{Total Keseluruhan Persentase (TKP)} = \frac{\text{jumlah skor diperoleh}}{\text{jumlah skor maksimal}}$$

Keterangan:

- Jumlah Skor perolehan : sangat puas (4) poin, puas (3) poin, kurang puas (2) poin, dan tidak puas (1) poin.
- Jumlah Skor Maksimal : 36 Poin (total poin sangat puas dikali dengan banyaknya pertanyaan (4 poin x 9 pertanyaan).

Menurut Salim (2018) data yang diperoleh dengan memberikan penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam kategori yaitu :

1. Sangat puas : >81,25% - 100%
2. Puas : >62.75% - 81,25%
3. Kurang Puas : >43,75% - 62,75%
4. Tidak puas : >25% - 43,75%