

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif terhadap pasien di Puskesmas Purwosari Surakarta dengan pengambilan sampel berdasarkan teknik *accidental sampling*. Metode *accidental sampling* didasarkan pada pengambil sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Notoatmodjo, 2010). Adapun penelitian ini akan mendeskripsikan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Waktu penelitian ini direncanakan dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2021.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi merupakan seluruh jumlah wilayah yang mempunyai subjek dan objek tertentu (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta

3.2.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi namun dengan jumlah yang lebih sedikit diambil oleh peneliti untuk dicermati, sehingga ukuran dari

sampel itu lebih kecil dari populasi dan digunakan sebagai objek penelitian (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi (*total sampling*) dengan pengambilan data menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel.

Kriteria yang inklusi yang diambil adalah:

1. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian untuk mengisi kuesioner
2. Pasien dengan kriteria usia minimal 17 tahun
3. Pasien yang minimal dua kali pernah berkunjung ke puskesmas

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian.

Kriteria eksklusi penelitian ini pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

Pengambilan sampel minimal pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Lameshow (Lameshow, 1990):

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p \cdot x \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z_{1-\alpha/2}^2$ = Z score pada $1-\alpha/2$ tingkat kepercayaan

p = Estimasi proporsi

d = Presisi

Pada penelitian ini jumlah populasi yang belum diketahui menjadi alasan untuk menggunakan rumus ini. Tingkat keyakinan yang digunakan sebesar 95% (1,960). Sedangkan untuk nilai $p \times (1-p)$ sebesar 0,5 akan memberikan jumlah yang cukup apabila tidak diketahui besarnya p dalam populasi. Nilai d ditentukan sebesar 10% (Lameshow, 1990).

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times (1-p)}{d^2} \\ &= \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,10^2} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini sebesar 96 responden dan ditambah 10% untuk mengantisipasi kesalahan. Jadi jumlah responden yang diambil sebanyak 105 responden.

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert 4 poin. Kuesioner merupakan suatu cara atau teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan

sejumlah lembar kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh para responden. 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, 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 sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai objek penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Variabel dalam penelitian ini adalah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta.

3.5. Definsi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini adalah:

- a. Pasien, yaitu seseorang yang berobat dan mendapatkan pelayanan farmasi di Puskesmas Purwosari Surakarta.
- b. Kepuasan, yaitu tingkat keadaan yang dirasakan pasien di Puskesmas Purwosari Surakarta yang merupakan hasil dari membandingkan

penampilan atau hasil produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan pasien.

- c. Ketanggapan, yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk membantu pasien di Puskesmas Purwosari Surakarta dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
- d. Keandalan, yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan di Puskesmas Purwosari Surakarta dengan akurat, terpercaya dan tepat waktu.
- e. Jaminan, yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan, kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan atau pasien, serta etika dalam kesopanan petugas kesehatan.
- f. Bukti nyata, yaitu suatu penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi yang digunakan di Puskesmas Purwosari Surakarta.
- g. Empati, yaitu rasa kepedulian dan memberikan perhatian pribadi kepada pasien di Puskesmas Purwosari Surakarta.
- h. Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden di Puskesmas Purwosari Surakarta untuk dijawab.

3.6. Rencana Jalannya Penelitian

Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menjalankan penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan proposal skripsi yang sesuai dengan judul dan dilanjutkan dengan seminar proposal serta pengurusan surat izin. Peneliti mendapat surat pengantar dari Universitas Sahid Surakarta yang disetujui oleh Kaprodi untuk melakukan ijin penelitian ke litbangkes dan dilanjutkan ke Dinas Kesehatan Surakarta. Surat dari Dinas Kesehatan digunakan untuk ijin penelitian di Puskesmas Purwosari Surakarta.

3.6.2. Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang mengenai ketanggapan, keandalan, jaminan, bukti nyata dan empati kepada responden di Puskesmas Purwosari Surakarta. Data yang akan diambil yaitu data responden yang meliputi identitas pasien (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan).

3.6.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

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

a. Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini, sampel untuk uji validitas yang digunakan sebanyak 30 responden. Item dapat dikatakan valid apabila menghasilkan data yang relevan. Pada penelitian ini, kuesioner akan diuji validitasnya yang bertujuan agar alat yang digunakan tersebut valid. Uji ini menggunakan metode korelasi person yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Kemudian pengujian signifikan dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikan 0,05. Jika nilai positif dan r hitung $>$ r tabel maka item dikatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid (Priyatno, 2014).

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang konsistensi jika pengukuran dilakukan kembali. Pada penelitian ini, supaya alat ukur yang digunakan reliabel, maka kuesioner tersebut diuji reliabilitasnya. Uji reliabilitas ini menggunakan metode *cronbach alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk

pengujian adalah item yang valid saja (Priyatno, 2014). Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 adalah baik.

3.6.4. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara melihat data kuesioner yang telah diisi oleh responden. Pengolahan data dilakukan dengan cara:

a. *Editing*

Editing dilakukan dengan cara meneliti kembali data yang sudah diperoleh.

b. Pengkodean

Pengkodean dilakukan terhadap data yang sudah diperoleh, pengkodean data merupakan suatu proses merubah data dari kuesioner yang berbentuk huruf atau kalimat menjadi data yang berbentuk angka dengan menggunakan kode-kode tertentu.

c. Entri data

Entri data merupakan proses setelah editing dan pengkodean data, data yang sudah benar kemudian di proses dengan cara mengentri atau memasukkan hasil dari kuesioner kedalam komputer.

d. Pembersihan data

Pembersihan data yaitu memastikan seluruh data sesuai dengan data yang diperoleh sebenarnya.

e. Tabulasi

Tabulasi adalah memasukkan data yang diperoleh kedalam tabel-tabel tertentu dan menghitungnya.

3.6.5. Penyusunan Laporan

Laporan penelitian merupakan sebuah informasi yang ditulis dan dicatat untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan hasil pada penelitian serta dibuat berdasarkan tujuan yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Data-data yang telah melalui pengolahan akan dilakukan analisis data sehingga dapat ditarik kesimpulan hasil yang kemudian dapat disusun sebagai naskah dalam pembuatan skripsi.

3.7. Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental terhadap pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta. Data yang didapat kemudian ditabulasi dalam bentuk skor, dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap subvariabel lalu dipersentasekan. Skoring untuk setiap jawaban dari kuesioner di olah berdasarkan skala likert.

Skor untuk jawaban sangat puas = 4

Skor untuk jawaban puas = 3

Skor untuk jawaban kurang puas = 2

Skor untuk jawaban tidak puas = 1

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

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

$$\text{Skor ideal} = \text{jumlah responden} \times 4$$

Data yang diperoleh dengan memberikan penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam kategori yaitu:

1. Sangat puas : 75% - 100%
2. Puas : 50% - 74%
3. Kurang puas : 25% - 49%
4. Tidak puas : 1% - 24%

(Stevania, 2018)