

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian untuk mengungkapkan hasil dari suatu pengumpulan data kuantitatif dengan survei adanya secara sistematis (Ustiawaty *and* Hardani, 2017, p. 248).

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner, pertanyaan tertutup sebanyak 20 soal dan pertanyaan terbuka sebanyak 5 soal dengan waktu untuk mengisi kuesioner selama 15 menit. Kuesioner disusun oleh peneliti dan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada penelitian sebelumnya. Karakteristik responden pada penelitian ini berdasarkan usia dan jenis kelamin. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di Puskesmas Karang Anyar.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti (Notoatmodjo Soekidjo, 2005) populasi adalah suatu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien atau pengunjung yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang Anyar.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Wibowo, 2014 dalam Panjaitan, 2017). Teknik pengambilan sampel yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini adalah dengan cara sampling insidental (*accidental sampling*) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu pasien yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel orang yang kebetulan ditemui sesuai sebagai sumber data dengan protokol Kesehatan.

Wawancara ini dilakukan kepada 100 orang responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang Anyar. Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan nilai kritis sebesar 10%

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

d : Tingkat kesalahan dalam penelitian 10% (0,1)

(Notoatmodjo, 2005 h. 92 dalam Rahmawati, 2011)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{1.350}{1 + 1,35(0,1)^2} = \frac{1.350}{13,5} = 93,10$$

Dengan menetapkan N = 1.350, d = 0,1 jumlah sampel yang diambil sebanyak 93,10 dan dibulatkan menjadi 100 orang.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menetapkan ciri-ciri khusus berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

a. Kriteria inklusi

Kriteria Inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu terpenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018)

Berikut ini adalah kriteria inklusi pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bersedia mengisi kuesioner
2. Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang Anyar

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri anggota yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018)

1. Pasien yang baru mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang Anyar
2. Pasien yang tidak menyelesaikan kuesioner

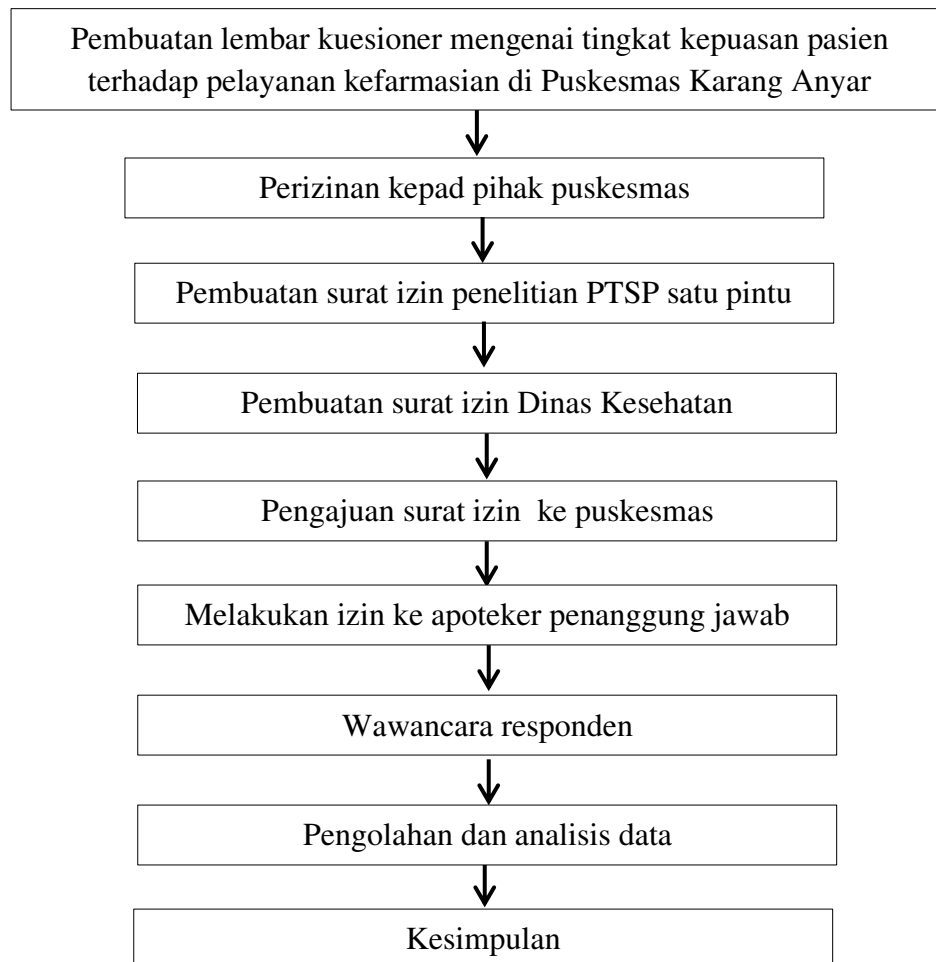
C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.
2. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai bulan Juli 2024. Penelitian dilakukan dengan kuesioner secara wawancara terpimpin.

D. Pengumpulan data

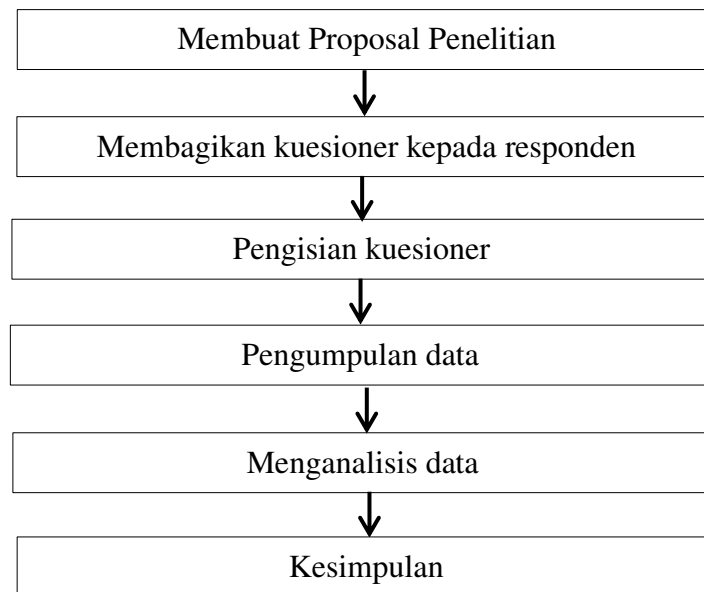
Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara terpimpin yang meliputi tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan pengkajian dan pelayanan resep dengan menggunakan metode *Servqual* yaitu meliputi: kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Selain itu juga dilakukan observasi dengan mengamati secara langsung ataupun dengan dokumen yang mendukung.

1. Prosedur penelitian



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.

2. Alur penelitian



Gambar 3.2 Alur Penelitian.

E. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan memeriksa kelengkapan jumlah kuesioner data, diantaranya kelengkapan identitas pasien dan hasil kuesioner.

b. *Coding*

Coding merupakan kegiatan pemberian kode numerik (angka) terhadap data yang terdiri dari atas beberapa kategori untuk memudahkan dalam pengolahan data.

c. *Scoring*

Scoring merupakan kegiatan pemberian skor atau nilai yang diberikan oleh responden di kuesioner.

d. Entri data

Entri data merupakan kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan kedalam perangkat komputer dengan menggunakan program SPSS. Kemudian membuat distribusi frekuensi sederhana dan membuat tabel kontingensi.

e. *Cleaning data*

Cleaning data merupakan kegiatan pembersihan data, langkah ini merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan ke dalam komputer. Apabila ditemukan kekeliruan dapat segera diperbaiki sehingga nilainya sesuai dengan data yang diperoleh.

2. Analisa Data

Analisi data dalam penelitian ini menggunakan analisis variabel univariat yaitu mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian yang menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel (Notoatmodjo, 2018 dalam penelitian Lestari 2018:80). Variabel dalam penelitian ini adalah aspek terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

Instrumen ini memiliki pernyataan dengan setiap pernyataan memiliki skor dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk interpretasi jawaban dari kuesioner. Berikut adalah jawaban dari kuesioner:

Sangat Puas	= skor 5(lima)
Puas	= skor 4 (empat),
Kurang Puas	= skor 3 (tiga)
Tidak Puas	= skor 2 (dua).
Sangat tidak puas	= skor 1 (satu)

a. Persentase tiap aspek

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif dengan cara memeriksa dan melihat apakah semua jawaban sudah terisi. Kemudian dilakukan pemberian skor pada setiap jawaban. Pada kuesioner bagian tingkat kepuasan, setiap jawaban yang Sangat Puas 5, jawaban Puas diberi nilai 4, jawaban Cukup Puas diberi nilai 3, jawaban Tidak Puas diberi nilai 2, dan sangat tidak puas diberikan nilai 1.

Kategori nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan kemampuan responden untuk menjawab 20 pertanyaan, untuk nilai indeks kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

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

(Stevani, Putri *and* Side, 2018)

Data data yang diperoleh terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam lima kategori menurut (CSI *dalam* Rizqi, A. W. M.,2020), sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategori Kepuasan Pasien

No.	Kategori	Persentase
1	Sangat Puas	81% - 100%
2	Puas	66 – 80%
3	Kurang Puas	51% - 65%
4	Tidak Puas	35% - 50%
5	Sangat tidak puas	0% - 34%

Setelah dihitung tingkat kepuasan pasien dan dilihat dalam tabel, maka akan dapat ditentukan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancangan. (Salim, 2018).

F. Pengujian Kuisioner

1. Uji Validitas

Kuesioner ini di dapatkan dari penelitian sebelum nya yang dilakukan oleh Irfan Risnanda, dari Poltekkes Tasikmalaya yang dilakukan pada tahun 2021.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel (Ghozali, 2005).

Uji validitas kuesioner ini dilakukan di Puskesmas Kartasemaya Kabupaten Indramayu dengan responden sebanyak 30 orang menggunakan kuesioner dengan 20 soal pilihan ganda dan pertanyaan terbuka. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil uji validitas ini mendapatkan hasil 20 nomor

valid dan 1 di nomor 21 tidak valid. Hal tersebut dapat terlihat dari r hitung pada nomor 21 tersebut lebih kecil dari r tabel, dengan skor $0,028 < 0,361$. Soal tersebut peneliti hilangkan atau hapus dari kuesioner, dikarenakan soal tersebut dapat terwakilkan dengan soal lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan instrument penelitian tersebut reliabel atau handal (Ghozali, 2005). Uji reliabilitas yang semakin tinggi, menunjukkan hasil suatu pengukuran yang didapatkan semakin terpercaya (*Reliabel*). Metode pengukuran realibilitas yang sering digunakan ialah metode *alpha cronbach* (α) yang akan menghasilkan nilai alpha dalam skala 0-1, yang bisa dikelompokkan dalam 5 kelas dengan menggunakan aplikasi computer. Nilai masing-masing kelas dan tingkat reabilitasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2 Tingkat Reabilitas

Nilai Alpha Cronbach	Tingkat Reabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
0,20-0,40	Agak Reliabel
0,40-0,60	Cukup Reliabel
0,60-0,80	Reliabel
0,80-1,00	Sangat Reliabel