

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan *survey cross sectional* (Suwuh dkk, 2018). Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Ulin.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sungai Ulin dari bulan Maret – April 2022. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin.

3.3. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Data

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah umum yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien hipertensi yang diberi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Ulin yang diambil dari data rekam medik selama tiga bulan terakhir dari bulan September sampai November 431 pasien dengan rata-rata perbulan 144 pasien.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua populasi misalnya karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari sebagian populasi (Sugiyono, 2013). Sampel pada penelitian ini meliputi pasien hipertensi yang ada di Puskesmas Sungai Ulin. Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Masturoh & Nauri, 2018).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) 5% atau 0,05

sehingga perhitungan sampel menjadi :

$$n = \frac{144}{1+144(0,05)^2}$$

$$n = \frac{144}{1+0,36}$$

$$n = \frac{144}{1,36}$$

$$n = 105,88 = 106 \text{ responden}$$

Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 106 pasien hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi, yaitu kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili sampel penelitian yang masuk dalam kriteria sebagai syarat sampel (Adityawati dkk., 2016). Adapun kriteria inklusi sampel yang dipilih yaitu:
 - a. Pasien usia diatas 18 tahun
 - b. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik
 - c. Tidak ada paksaan
 - d. Pasien yang setuju mengisi kuesioner
 - e. Pasien penyakit hipertensi rawat jalan yang sedang atau pernah menebus obat minimal 1x di Puskesmas Sungai Ulin.
2. Kriteria Eksklusi, yaitu kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel penelitian karena tidak memenuhi sebagai sampel penelitian. Adapun kriteria eksklusi sampel yang dipilih yaitu:
 - a. Pasien yang tidak mengisi lengkap kuesioner
 - b. Tenaga medis/petugas yang ada di Puskesmas Sungai Ulin.

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.4.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki ragam tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini merupakan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Ulin. Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini merupakan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Ulin.

3.4.2. Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi operasional

No.	Variabel Penelitian	Parameter	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Skor Penilaian
1.	Kualitas Pelayanan	Penilaian responden tentang kualitas pelayanan kefarmasian yang telah diterima dan diukur meliputi <i>tangible</i> , <i>assurance</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> dan <i>empathy</i>	Kuesioner	Nominal	Diukur dengan 12 pertanyaan dengan kriteria penilaian menggunakan skala <i>Likert</i> . Skor maks = $4 \times 12 = 48$ Skor min = $1 \times 12 = 12$ Range = $48 - 12 = 36 / 4 = 9$ Maka kategori: a. Sangat baik : 39-48 b. Baik : 30-38 c. Cukup baik: 21-29 d. Tidak baik: 12-20 (Sudibyo, 2014)

No.	Variabel Penelitian	Parameter	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Skor Penilaian
2.	Kepuasan Pasien	Perasaan senang atau kecewa pada responden yang berasal dari perbandingan antara kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan yang diinginkan.	Kuesioner	Ordinal	<p>Diukur dengan 12 pertanyaan, dengan kriteria penilaian menggunakan skala <i>Like</i>. Skor maks = $4 \times 12 = 48$ Skor min = $1 \times 12 = 12$ Range = $48 - 12 = 36 / 4 = 9$</p> <p>Maka kategori penilaian:</p> <p>a. Sangat puas : 39-48 b. Puas : 30-38 c. Cukup puas: 21-29 d. Tidak puas: 12-20 (Sudiby, 2014)</p>
		1. <i>Tangible</i> (sarana fisik) Penilaian responden tentang sarana dan prasarana yang di berikan.			<p>Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian : Skor maks : $4 \times 3 = 12$ Skor min : $1 \times 3 = 3$</p>
		2. <i>Reliability</i> (kehandalan) Penilaian responden tentang pemberian pelayanan oleh petugas kefarmasian dan prosedur pelayanan			<p>Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian : Skor maks : $4 \times 3 = 12$ Skor min : $1 \times 3 = 3$</p>

No.	Variabel Penelitian	Parameter	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Skor Penilaian
3.		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan) Penilaian responden tentang petugas kefarmasian bereaksi cepat terhadap permintaan responden			Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian : Skor maks : 4x2 = 8 Skor min : 1x2 = 2
4.		<i>Assurance</i> (jaminan) Penilaian responden tentang produk dan layanan petugas kefarmasian terhadap responden			Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian : Skor maks : 4x2 = 8 Skor min : 1x2 = 2
5.		<i>Empathy</i> (empati) Penilaian responden tentang perhatian dan keramahan petugas kefarmasian terhadap responden			Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian : Skor maks : 4x2 = 8 Skor min : 1x2 = 2

3.4.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuesioner yang ditujukan untuk pasien yang dibuat dengan beberapa daftar pertanyaan yang disusun dengan baik, dimana responden

hanya memberi jawaban dengan tanda tertentu agar diperoleh data sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Kepuasan pasien yang akan diukur dan ditanyakan kepada responden merupakan penilaian secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sungai Ulin selama ini yang mereka rasakan. Kualitas pelayanan meliputi meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), Konseling, Monitoring efek samping obat (MESO), Pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat (Permenkes, 2016). Parameter yang digunakan dalam pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien menggunakan salah satu model yang banyak dipakai yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*) terdiri dari lima dimensi meliputi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* (Akbar dkk., 2018). Berikut kuesioner yang akan digunakan dan dimodifikasi dari beberapa jurnal Ramadhan (2020) dan Sudiby (2014) isi kuesionernya terdiri dari 3 bagian :

- a. Bagian lembar *informed consent* merupakan data demografi responden seperti nama, usia, pekerjaan, serta tanda tangan persetujuan berpartisipasi untuk menjadi responden penelitian.
- b. Bagian lembar kuesioner kualitas pelayanan kefarmasian, meliputi kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Ulin. Kualitas pelayanan digolongkan dalam kategori berupa sangat baik, baik cukup baik dan tidak baik.

- c. Bagian lembar kuesioner kepuasan pasien, meliputi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Ulin. Tingkat kepuasan pasien digolongkan dalam kategori berupa sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Penilaian kenyataan dan harapan dalam penelitian ini dengan skala *Likert* (Sugiyono, 2013). Pemberian skor untuk mengetahui penilaian hasil dari responden dapat dilihat di Tabel 4 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Tabel Skor Penilaian

Skala	Jawaban	Penilaian
<i>Likert</i> (kualitas pelayanan)	Sangat Baik	4
	Baik	3
	Cukup Baik	2
	Tidak Baik	1
<i>Likert</i> (tingkat kepuasan)	Sangat Puas	4
	Puas	3
	Cukup Puas	2
	Tidak puas	1

Sumber : Sugiyono (2013)

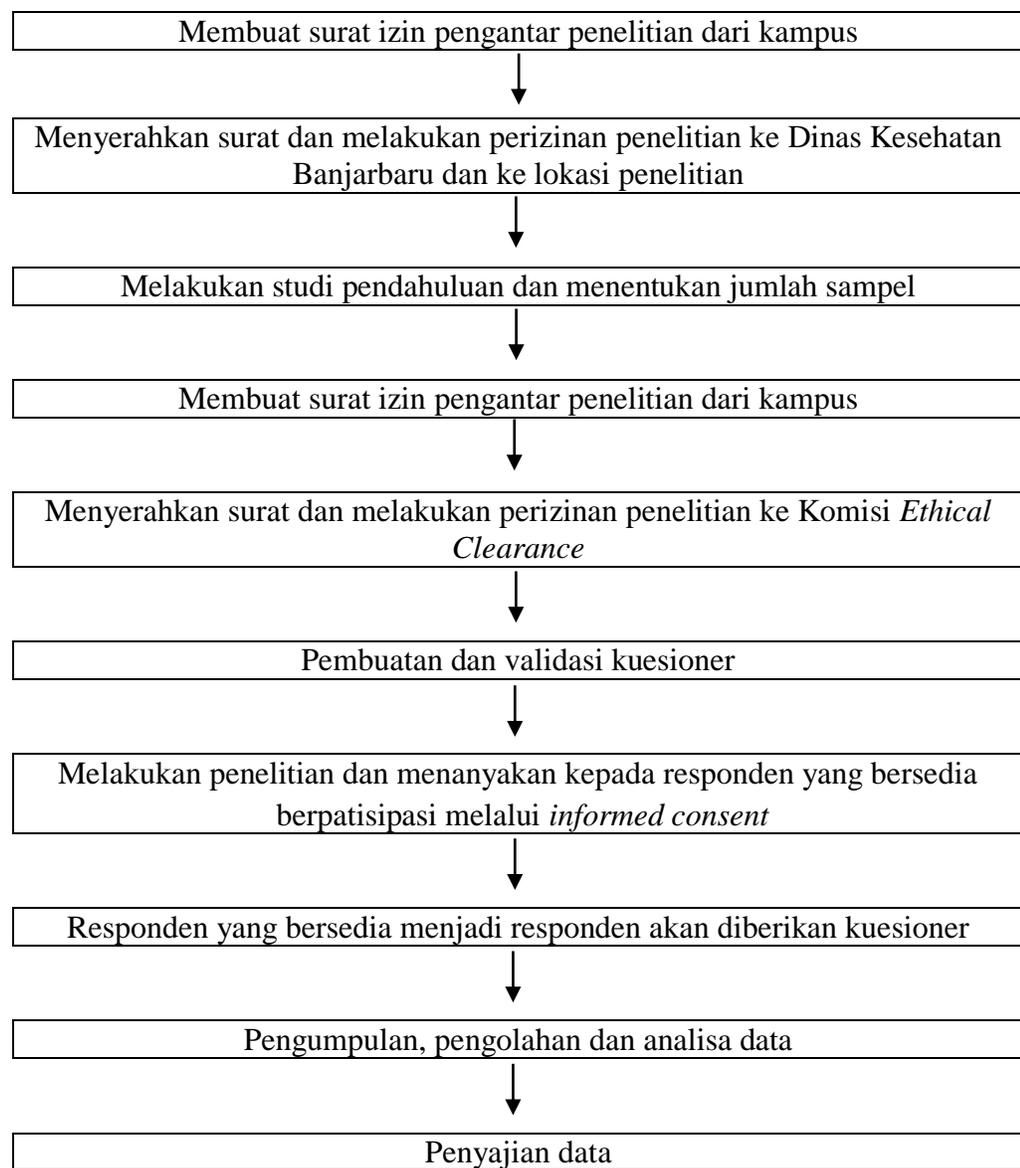
Tabel 5. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Kategori
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan
2.	Umur	18-25 26-35 36-45 46-65 >65
3.	Pendidikan	Tidak Sekolah SD/Sederajat SMP/Sederajat SMA/Sederajat Perguruan Tinggi (D3/D4/S1/S2/S3)
4.	Pekerjaan	Tidak bekerja Ibu Rumah Tangga Wiraswasta Swasta PNS/TNI/POLRI

3.5. Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuesioner berupa daftar pertanyaan yang telah disusun dengan baik dan lembar persetujuan (*informed consent*) yang kemudian akan diberikan kepada responden untuk dijawab.

3.6. Prosedur Penelitian



3.7. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan setelah pengumpulan data. Dalam pengolahan data peneliti menggunakan komputer *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Menurut Masturoh (2018), langkah-langkah dalam pengolahan data meliputi *editing, coding, scoring, processing, cleaing dan tabulating*.

- 1) *Editing* (pemeriksaan data), merupakan tahap memeriksa validitas data yang masuk misalnya kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban, dan keseragaman suatu pengukuran.
- 2) *Coding* (pemberian kode), merupakan tahap mengklasifikasikan data dan jawaban sesuai dengan kategori masing-masing agar memudahkan dalam pengelompokan data.

Kategori kualitas pelayanan meliputi :

- a. Sangat Baik : 4
- b. Baik : 3
- c. Cukup baik : 2
- d. Tidak baik : 1

Kategori kepuasan pasien meliputi :

- a. Sangat puas : 4
- b. Puas : 3
- c. Cukup puas : 2
- d. Tidak puas : 1

- 3) *Scoring* (pemberian nilai), merupakan tahap pengubahan jawaban instrumen menjadi angka-angka yang merupakan nilai kuantitatif dari suatu jawaban terhadap item dalam instrumen.

Skor maksimal = Skor tertinggi x Jumlah pertanyaan

Skor minimal = Skor terendah x Jumlah pertanyaan

$$\text{Range} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor minimal}}{\text{Kategori}}$$

- 4) *Processing* (tabulasi), merupakan tahap memproses data supaya data dapat dianalisis. Proses data dapat dilakukan dengan memasukkan data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau *database* komputer.
- 5) *Cleaning* (Pengecekan kembali), merupakan tahap pengecekan kembali data yang telah dimasukkan dan mengoreksi apabila terdapat kesalahan.
- 6) *Tabulating*, merupakan tahap kegiatan pengelompokan data sedemikian rupa agar data dapat dijumlah, disusun dan ditata agar dapat disajikan dan dianalisis.

3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1. Uji Validitas

Data yang diperoleh dari sumber hasil kuesioner dengan beberapa daftar pertanyaan yang disusun dengan baik dan dijawab oleh responden. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang didapatkan sesungguhnya pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2013). Sebelum kuesioner diberikan kepada responden, terlebih dahulu di uji kuesioner tersebut kepada responden

sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi diluar sampel penelitian. Jika korelasi r hitung $>$ r tabel maka kuesioner dikatakan valid sebaliknya jika korelasi r hitung $<$ r tabel maka kuesioner dikatakan tidak valid (Rohamah, 2019).

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan kestabilan responden dalam menjawab kuesioner sesuai dengan dimensi variabel yang ingin diteliti. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6 maka kuesioner *reliabel*. Sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* $<$ 0,6 maka kuesioner tidak *reliabel* (Rohamah, 2019).

3.9. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan data karakteristik yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden serta setiap variabel meliputi pelayanan dan kepuasan pasien hipertensi. Analisis bivariat merupakan analisis untuk menentukan hipotesis penelitian dimana dilakukan apabila dua variabel yang digunakan kemungkinan berhubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan karakteristik responden khusus. Sebelum pengujian hipotesis hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sebaran data acak suatu sampel (Sedayu dkk., 2020).

Uji hubungan analisis bivariat lebih difokuskan pada bentuk hubungan korelasional menggunakan uji *Chi Square*, merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dan dapat dihubungkan dengan variabel independen dan dependen dengan karakteristik khusus. Hasil uji *Chi Square* digunakan untuk menunjukkan tingkat kejadian. *Chi Square* biasanya menggunakan derajat kepercayaan 95%. H_0 diterima jika nilai *p-value sig.* $> 0,05$ maka tidak adanya hubungan yang bermakna antara variabel independen dan variabel dependen. H_0 ditolak jika *p-value sig.* $< 0,05$ maka tidak adanya hubungan yang bermakna antara variabel independen dan variabel dependen (Sedayu dkk., 2020).