

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* kemudian dijabarkan secara deskriptif, dengan tujuan untuk menyelidiki, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam perhitungan, dimana penelitian ini berfokus pada prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya untuk menghasilkan temuan yang dapat diukur. Pendekatan ini mengarah pada gejala-gejala khusus dalam kehidupan manusia yang disebut sebagai variabel (Sujarweni, 2015).

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Pelaksanaan Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Landasan Ulin Timur Kota Banjarbaru. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – April 2024.

#### **3.3 *Ethical Clearance***

*Ethical Clearance* digunakan untuk syarat pelaksanaan penelitian, pembuatan surat izin kelayakan kode etik ini dibuat di Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Kalimantan Selatan.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merujuk pada total keseluruhan objek atau individu yang karakteristiknya ingin diidentifikasi atau diduga (Noor, 2015). Populasi yang dipilih terdiri dari seluruh pasien dan keluarga pasien yang mengunjungi Puskesmas Landasan Ulin Timur untuk menebus obat selama satu bulan, dengan jumlah total mencapai 1.285 orang.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi subjek penelitian. Dalam penelitian ini, sampel dipilih menggunakan Rumus Slovin.

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir misalnya 10%.

Hasil perhitungan menggunakan Rumus Slovin untuk mendapatkan jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{1285}{1 + 1285 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1285}{1 + 1285 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1285}{1286 \times 0,01}$$

$$n = 99,92224 = 100$$

Jadi, berdasarkan perhitungan menggunakan Rumus Slovin jumlah sampel yang digunakan dibulatkan menjadi 100 sampel.

### 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, yakni sampel dipilih berdasarkan populasi acak yang pada saat itu bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria eksklusi dan inklusi sebagai berikut:

#### a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dari penelitian adalah :

1. Pasien yang bersedia mengisi lembar kuesioner.
2. Berusia 17-60 tahun.
3. Pasien dan keluarga pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dari penelitian adalah :

1. Pasien yang menolak untuk mengisi lembar kuesioner.
2. Pasien yang sakit keras.
3. Tidak bisa membaca dan menulis.

**3.5 Variabel Penelitian**

- a. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.
- b. Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien.

### 3.6 Definisi Operasional

**Tabel 1.** Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Tingkat Kepuasan		Perasaan pasien ketika mendapatkan pelayanan kefarmasian	Kuesioner	<b>Tidak Puas :</b> 0-20% <b>Kurang Puas :</b> 21-40% <b>Cukup Puas :</b> 41-60% <b>Puas :</b> 61-80% <b>Sangat Puas :</b> 81-100%	Ordinal
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Keterampilan tenaga farmasi dalam berkomunikasi dan menjelaskan pelayanan informasi obat terhadap pasien	Kuesioner	<b>Tidak Puas :</b> 0-20% <b>Kurang Puas :</b> 21-40% <b>Cukup Puas :</b> 41-60% <b>Puas :</b> 61-80% <b>Sangat Puas :</b> 81-100%	Ordinal
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Ketanggapan tenaga farmasi dalam memahami dan menghadapi pasien dengan cepat	Kuesioner	<b>Tidak Puas :</b> 0-20% <b>Kurang Puas :</b> 21-40% <b>Cukup Puas :</b> 41-60% <b>Puas :</b> 61-80% <b>Sangat Puas :</b> 81-100%	Ordinal
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan obat terhadap kesesuaian dan berkualitas untuk pasien	Kuesioner	<b>Tidak Puas :</b> 0-20% <b>Kurang Puas :</b> 21-40% <b>Cukup Puas :</b> 41-60% <b>Puas :</b> 61-80% <b>Sangat Puas :</b> 81-100%	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
	<i>Empathy</i> (Empati)	Kepedulian tenaga farmasi terhadap pasien	Kuesioner	<b>Tidak Puas :</b> 0-20% <b>Kurang Puas :</b> 21-40% <b>Cukup Puas :</b> 41-60% <b>Puas :</b> 61-80% <b>Sangat Puas :</b> 81-100%	Ordinal
	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Tersedianya sarana yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien	Kuesioner	<b>Tidak Puas :</b> 0-20% <b>Kurang Puas :</b> 21-40% <b>Cukup Puas :</b> 41-60% <b>Puas :</b> 61-80% <b>Sangat Puas :</b> 81-100%	Ordinal

### 3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang data penelitian (Ustiwaty & Hardani, 2017). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang untuk mengukur dimensi-dimensi pelayanan kefarmasian seperti *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Setiap dimensi pelayanan kefarmasian diwakili oleh sejumlah pertanyaan, di mana tiap pertanyaan dinilai menggunakan skala Likert. Skor untuk setiap responden dihitung berdasarkan kategori skala Likert yang digunakan. Sebelum digunakan, kuesioner telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas.

### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas mengukur seberapa tepat skor atau nilai yang diperoleh dari alat ukur dapat mewakili hasil pengukuran atau pengamatan yang dilakukan. Untuk melakukan uji validitas, penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS. Jika nilai  $r$  hitung positif dan lebih besar dari nilai  $r$  tabel yang ditentukan, maka butir pertanyaan atau variabel dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung tidak positif atau lebih kecil dari nilai  $r$  tabel, maka butir pertanyaan atau variabel tersebut dianggap tidak valid (Sugiyono, 2013).

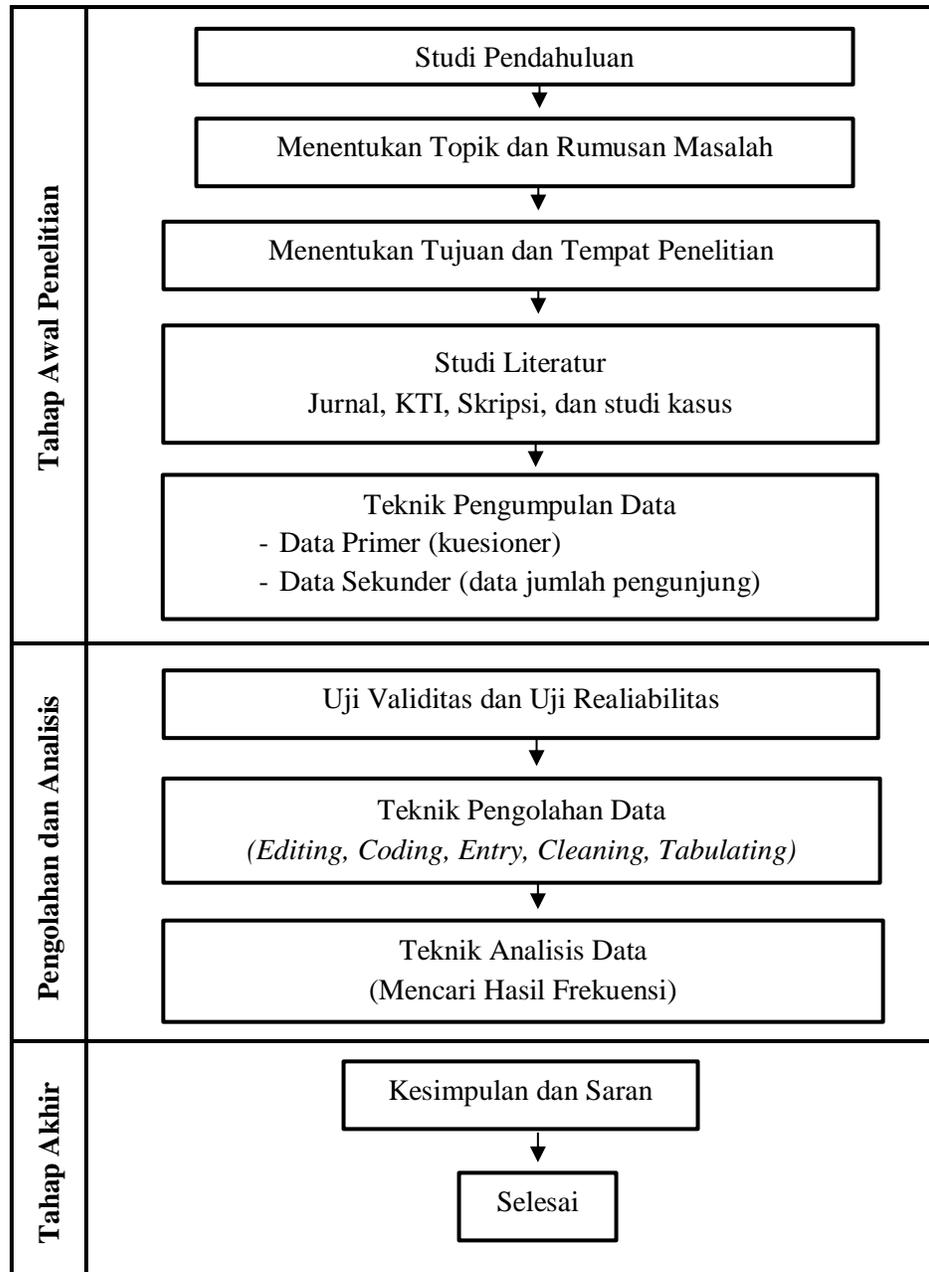
### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Tahap berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk menilai tingkat konsistensi atau keandalan kuesioner yang digunakan oleh peneliti, sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya. Ketika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner dianggap memiliki reliabilitas atau keandalan. Nilai Cronbach's Alpha untuk setiap dimensi pelayanan harus lebih besar dari 0,6 untuk menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel (Bolariawan OA, 2015).

### 3.8 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data Penelitian

#### 3.8.1 Tahap Pelaksanaan

Berikut tahap pelaksanaan dibuat dalam bentuk bagan:



Gambar 1. Tahap Pelaksanaan

### **3.8.2 Prosedur Pengumpulan Data**

#### a. Data Primer

Peneliti menyebarkan kuesioner di ruang tunggu Apotek Puskesmas Landasan Ulin Timur. Kemudian isi dari kuesioner tersebut menjadi data primer dari penelitian ini.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yakni data yang diperoleh dari Apotek Puskesmas Landasan Ulin Timur.

### **3.8.3 Pengolahan Data**

Setelah data terhimpun, tahap selanjutnya adalah melaksanakan pengolahan data. Pemerolehan dari proses pengumpulan data kemudian diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Tahapan proses pengolahan data dijabarkan sebagai berikut:

a. *Editing* adalah tahapan dalam kegiatan penelitian yang bertujuan untuk pemeriksaan validitas data yang terhimpun, seperti memastikan kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban, dan keseragaman pengukuran.

b. *Coding* adalah tahapan dalam kegiatan penelitian yang melibatkan klasifikasi data serta jawaban berdasarkan kategori-kategori tertentu. Tahap tersebut dilaksanakan guna mempermudah pengelompokkan serta analisis lebih lanjut mengenai data yang telah dihimpun.

- c. *Entry data* dilakukan dengan cara menginput data hasil dari pengisian kuesioner ke dalam tabel utama atau basis data komputer.
- d. *Cleaning* yakni tahapan kegiatan pemastian ulang data yang telah dimasukkan kemudian melakukan koreksi apabila ada kesalahan.
- e. *Tabulasi* merupakan tahap pengelolaan data agar mudah diringkas dan disusun untuk disajikan dan dianalisis (Lapau, 2013).

### 3.9 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif, yaitu pengumpulan hasil data kuantitatif dari kuesioner. kemudian hasilnya kemudian dijelaskan dalam bentuk tabel atau grafik. Kemudian penilaian dilakukan dengan skala poin untuk menganalisis distribusi dan karakteristik data yang terkumpul.

**Tabel 2. Skala Poin**

<b>Penilaian</b>	<b>Skor</b>
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

**(Sumber: Sugiyono, 2013)**

Menentukan rentang interval skala kepuasan dengan cara menentukan interval (rentang jarak) dan menginterpretasikan persen (%) agar mendapatkan penilaian dengan metode penentuan interval skor persentase.

**Rumus Interval:**

$$I = \frac{\text{Jumlah Responden}}{\text{Jumlah skor (likert)}}$$

Perhitungan:

$$I = \frac{100}{5}$$

Hasil I = 20 (merupakan interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

**Tabel 3.** Kriteria Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1.	Tidak Puas	0-20%
2.	Kurang Puas	21-40%
3.	Cukup Puas	41-60%
4.	Puas	61-80%
5.	Sangat Puas	81-100%

(Sumber: Sugiyono, 2013)

Menganalisis untuk mengukur karakteristik responden menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah data yang diperoleh}}{\text{Jumlah seluruh sampel}} \times 100\%$$

Setelah itu menganalisis untuk mengukur satu variabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor yang dicapai}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata – rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

Skor ideal = Jumlah Responden x Nilai Skala Tertinggi

(Stevani *et al*, 2018)

### 3.10 Jadwal Penelitian

**Tabel 4.** Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan								
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1.	Penyusunan Proposal	✓								
2.	Sidang Proposal		✓							
3.	Revisi Proposal		✓	✓						
4.	Pengambilan Data				✓	✓	✓	✓		
5.	Pengolahan Data							✓	✓	
6.	Penyusunan Laporan Akhir							✓	✓	
7.	Sidang Hasil									✓
8.	Revisi Laporan Akhir									✓

### 3.11 Kendala dan Keterbatasan Penelitian

Kendala/kesulitan dari penelitian ini terletak pada responden yang kurang berpartisipasi dalam hal pengisian kuesioner karena malas membaca isi dari kuesioner sehingga solusi untuk masalah ini peneliti membacakan langsung isi dari pertanyaan kuesioner tersebut dan beberapa pasien tidak bersedia karena sedang terburu-buru.

