

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Peneliian**

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang didapatkan dan dengan menggunakan rancangan survey *cross sectional* yaitu mempelajari tentang sebab akibat dengan mengumpulkan data secara bersamaan dalam waktu yang sama (Masturoh & Nauri, 2018). Hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan kefarmasian (harapan) berkategori sangat penting dan tingkat kepuasan peserta BPJS (kenyataan) berkategori sangat puas.

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

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret - April 2022 di Apotek Klinik X Martapura.

#### **3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data**

##### **3.3.1 Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan seluruh unsur elemen atau objek penelitian (Masturoh & Nauri, 2018). Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pasien BPJS yang berkunjung Apotek Klinik X Martapura selama 3 bulan terakhir (september, oktober dan november).

Sampel merupakan sebagian dari seluruh unsur atau elemen yang akan dilakukan penelitian (Masturoh & Nauri, 2018). Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 70 sampel.

Pengambilan sampel ini menggunakan rumus Slovin yaitu :  
(Ajrina, 2020)

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

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

$e^2$  = Konstanta (0,1) merupakan penyimpangan atau kesalahan populasi atau derajat yang diinginkan sebesar 0,1.

$$n = \frac{230}{1+230(0,1)^2}$$

$$n = \frac{230}{3,3} = 69,69 = 70 \text{ sampel.}$$

### 3.3.2 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang dilakukan pada penelitian yaitu *purposive sampling*. Teknik ini menggunakan pengambilan data berdasarkan pertimbangan tertentu kemudian diberikan kuesioner yang telah disiapkan (Masturoh & Nauri, 2018).

Kriteria inklusi dan eksklusi pada penelitian ini yaitu :

1. Kriteria Inklusi
  - a. Pasien yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik X Martapura.

- b. Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).
  - c. Berumur  $\geq 17$  tahun.
  - d. Bersedia mengisi kuesioner.
2. Kriteria Eksklusi
- a. Pasien yang bertempat tinggal di luar Banjarbaru dan Martapura.
  - b. Tidak bisa menulis dan membaca.

### **3.4 Variabel Penelitian**

Penelitian ini dilakukan menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terkait). Variabel independen merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain, apabila variabel independen berubah maka akan merubah variabel yang lain. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, variabel dependen dapat berubah karena ada perubahan pada variabel independen (Masturoh & Nauri, 2018).

Variabel independen (variabel bebas) : Kualitas pelayanan kefarmasian

Variabel dependen (variabel terkait) : Tingkat kepuasan peserta BPJS

### 3.5 Definisi Operasional

**Tabel 2.** Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Uji Penilaian	Skala	Kategori
1	Variabel Bebas (Independen) Kualitas pelayanan kefarmasian	Layanan yang dilakukan sebaik mungkin dapat memenuhi keinginan pelanggan.	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Reabilitas ( <i>reability</i> ) 3. Ketanggapan ( <i>responsiviness</i> ) 4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 5. Empati ( <i>emphaty</i> )	Kuesioner	Ordinal	Menggunakan 28 pertanyaan dengan penilaian menggunakan skala Likert. Skor max = $5 \times 28 = 140$ Skor min = $1 \times 28 = 28$ (Sudibyoy, 2014). Range : Sangat tidak penting : 28 – 49 Tidak penting : 50 – 72 Cukup penting : 73 – 95 Penting : 96 - 118 Sangat penting : 119 - 140
2	Variabel	Perasaan senang atau				Menggunakan 28

---

Terkait (Dependen) Kepuasan pasien BPJS	kecewa yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang didapatkan dengan yang diharapkan.	pertanyaan dengan penilaian menggunakan skala Likert. Skor max = $5 \times 28 = 140$ Skor min = $1 \times 28 = 28$ (Sudibyo, 2014). Range : Sangat tidak puas : 28 – 49 Tidak puas : 50 – 72 Cukup penting : 73 – 95 Puas : 96 - 118 Sangat puas : 119 - 140
---	--	--

---

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner yang telah disiapkan dan akan diberikan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian BPJS di Apotek Klinik X Martapura. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tertulis berupa pertanyaan yang akan dijawab oleh responden (Masturoh & Nauri, 2018).

Lembar kuesioner yang dibagikan kepada responden terdiri dari :

1. Lembar Persetujuan

Lembar yang berisi tentang persetujuan responden untuk mengisi kuesioner.

2. Lembar Karakteristik

Lembar karakteristik responden meliputi , jenis kelamin dan pekerjaan.

3. Kuesioner

Lembar kuesioner kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terdapat 28 pertanyaan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assuurance*) dan empati (*emphaty*) (Pertiwi, 2017).

#### 3.6.1 Uji Validasi Instrumen

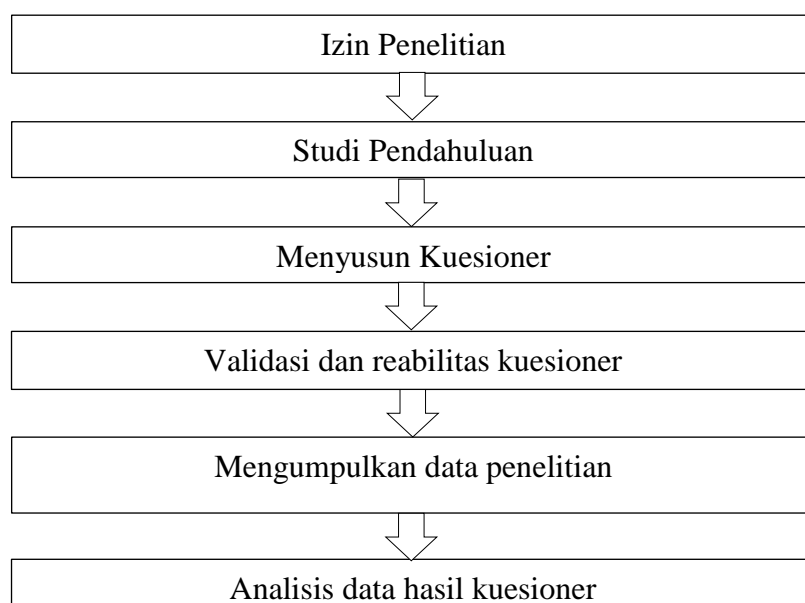
Uji validitas merupakan suatu pengukur yang digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur agar dapat menunjukkan tingkat kebenaran pada instrumen. Penelitian ini uji validitas menggunakan teknik analisis *Pearson Correlation* dengan mengkorelasikan skor dari masing-masing item dengan skor total

dengan bantuan SPSS. Instrumen dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Tetapi apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid (Ajrina, 2021).

### 3.6.2 Uji Reabilitas Instrumen

Uji reabilitas merupakan suatu pengukur yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang dianggap sebagai indikator suatu variabel. Instrumen atau data dianggap reliable atau terpercaya apabila instrumen atau data tersebut konsisten menunjukkan hasil yang sama pada saat dilakukan pengukuran. Cara yang dapat digunakan untuk menunjukkan reabilitas instrumen yaitu menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan *reliable* apabila nilai *Alpha Cronbach*  $>$  60% atau 0,6. Dan apabila nilai *Alpha Cronbach*  $<$  60% atau 0,6 maka variabel dikatakan tidak *reliable* (Ajrina, 2021).

## 3.7 Prosedur Penelitian



### 3.8 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden yang ingin diteliti (Masturoh & Nauri, 2018). Kuesioner diberikan kepada peserta BPJS yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik X.

### 3.9 Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan tahap yang akan dilakukan setelah mengumpulkan data yang akan dilakukan secara manual dan menggunakan program komputer yaitu SPSS (*Statistical Product and Service*). Langkah yang digunakan pada pengolahan data yaitu *editing, coding, tabulating, entry dan cleaning*.

1. Editing merupakan proses memeriksa kebenaran data kuesioner, kejelasan jawaban dan keseragaman pengukuran yang telah didapatkan dan apabila ada kekurangan data akan segera dilengkapi.
2. Coding merupakan proses membuat lembaran kode tabel yang dibuat berdasarkan dari data yang didapatkan dari alat ukur yang digunakan.
3. Scoring merupakan proses mengubah data berbentuk huruf menjadi data menjadi angka atau bilangan (Pertiwi, 2017).

Sangat puas : 5

Puas : 4

Cukup puas : 3



Tidak puas : 2

Sangat tidak puas : 1

4. Tabulasi data merupakan pengelompokan data sesuai kriterianya agar memudahkan dalam analisis data.
5. Entry data merupakan proses yang dilakukan untuk memasukkan data pada kategori tertentu agar dapat dilakukan analisis data.
6. Cleaning data merupakan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan, apakah terjadi kesalahan atau tidak (Wulandari, 2017).

### **3.10 Analisis Data**

#### **3.10.1 Analisis Univariat**

Analisis Univariat memiliki tujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan variabel yang akan diteliti, baik variabel dependen maupun independen. Variabel independen (variabel bebas) yaitu kualitas pelayanan kefarmasian peserta BPJS pasien hipertensi. Variabel dependen (variabel terkait) yaitu tingkat kepuasan pasien peserta BPJS. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi kenormalan data yang dapat dilakukan menggunakan test *Kolmogrov-smirnow* yaitu dengan ketentuan probabilitas (*p-value*) atau nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (Ajrina, 2021).

#### **3.10.2 Analisis Bivariat**

Analisis bivariat merupakan analisis yang digunakan untuk hipotesis penelitian, dimana analisis ini dilakukan apabila dua

variabel yang digunakan diduga berhubungan yaitu antara variabel dependen dan variabel independen menggunakan data statistik. Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji *Chi Square*. Uji *Chi Square* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, variabel yang digunakan dapat dihubungkan yaitu variabel dependen dan independen berjenis kategorik (Ajrina, 2021).

Hasil uji *Chi Square* digunakan untuk menunjukkan tingkat kejadian, dimana jika nilai *p-value* (sig).  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, maka tidak terdapat hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan variabel independen. Maka jika nilai *p-value* (sig).  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, maka terdapat hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan variabel independen (Ajrina, 2021).