

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian untuk mengetahui nilai dari satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data.

A. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2010). Populasi penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas Ambal II yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada bulan Februari 2019.

Dengan kriteria *inklusi* yang ditetapkan peneliti yaitu :

1. Pasien yang berkunjung ke Puskesmas Ambal II dan mendapatkan pelayanan kefarmasian.
2. Keluarga atau orang yang mengantarkan pasien dengan usia ≥ 17 tahun.
3. Bersedia mengisi kuesioner dengan menandatangani *Informed Consent*.

Kriteria eksklusi dari sampel pada penelitian ini adalah:

1. Pasien yang tidak mendapatkan pelayanan kefarmasian.
2. Pasien yang berumur kurang dari 17 tahun.

Metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan (Sugiono,2010).

$$n \geq \frac{pq}{\left\{ \frac{pa-po}{z} \right\}^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

Za = Standar deviasi normal (1,96) sesuai tingkatan signifikansi 95%

P = Persentase hipotesis (Ho) : 50%

Q = 1-P = 1-50% = 50%

Z = 1,96

Pa =Perkiraan proporsi di populasi

Po =Proporsi di populasi

$$n \geq \frac{(50\%)(50\%)}{\left\{ \frac{60\%-50\%}{1,96} \right\}^2}$$

$$n \geq \frac{(25\%)}{\left\{ \frac{10\%}{1,96} \right\}^2}$$

$$n \geq \frac{(25\%)}{0,26}$$

$$n \geq 96,4$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data dilaksanakan pada jam kerja di Unit Pelayanan Farmasi Puskesmas Ambal II.

B. Variabel Penelitian

1. Teknik Sampling

Sampling adalah suatu proses dalam menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Teknik sampling berarti teknik/ cara/ prosedur menyeleksi populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Metode ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui sesuai dengan kriteria responden (Sugiono, 2004).

2. Instrumen penelitian

Instrumen merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2009). Instrumen yang dipergunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pernyataan/pertanyaan tentang pelayanan farmasi di Puskesmas Ambal II.

Responden diminta untuk memberikan nilai pada pernyataan pada kuesioner. Untuk menunjukkan persepsi dari pekanggan/pasien ditunjukkan dengan skor 1 samapi 4 sesuai dengan kenyataan yang diterima. Teknik analisa data menggunakan skala *Likert* dan pengolahannya menggunakan skor.

Penggunaan kuesioner ini didasarkan pada metode yang digunakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), yang terdiri atas 5 (lima) dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*,

assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut merupakan dimensi yang dipakai dalam model Servqual dalam menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima layanan jasa sebuah perusahaan. Penggunaan metode ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini diakui sebagai model terbaik dan paling populer untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 1995).

Indikator kuesioner kepuasan pelanggan yang dipakai dalam penelitian ini pada dasarnya mengacu pada indikator instrumen model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), dengan modifikasi atau penyesuaian dengan keadaan di lapangan atau pelayanan Farmasi di Puskesmas Ambal II.

Skor untuk masing-masing pernyataan persepsi (kenyataan) pelanggan pelayanan yang diterima pelanggan menggunakan skala *Likert*. Menurut Malhotra (1999), skala *Likert* digunakan dengan menggunakan skor 1 sampai dengan 5 untuk menunjukkan tingkat respon dari pelanggan.

Skala *Likert* merupakan metode skala bipolar yang mengatur baik tanggapan positif maupun negative terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala *Likert* yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan netral tak tersedia.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan empat skala *Likert* untuk menunjukkan persepsi dari pelanggan atau pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II.

Persepsi/Kenyataan

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Penting	4
2	Penting	3
3	Tidak Penting	2
4	Sangat Tidak Penting	1

C. Definisi Variabel Operasional

1. Puskesmas

Puskesmas adalah suatu organisasi pelayanan kesehatan yang dijadikan tempat penelitian yaitu Puskesmas Ambal II.

2. Pelayanan kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil dalam peningkatan mutu kehidupan pasien dalam hal ini di Puskesmas Ambal II.

3. Responden

Responden adalah pasien/pendamping pasien Puskesmas Ambal II yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dan bersedia mengisi kuesioner.

4. Kuesioner

Instrumen yang dibutuhkan adalah kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Ambal II. Kuesioner dalam penelitian ini berisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang diukur dalam 5 dimensi yaitu;

a. *Tangible* (bewujud)

- b. *Reliability* (kehandalan)
 - c. *Responsiveness* (tanggap)
 - d. *Assurance* (jaminan)
 - e. *Emhaty* (empati)
5. Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen.

D. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari hasil kuesioner akan diolah melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. *Editing* yaitu memeriksa kembali pengisian kuesioner untuk mengurangi tingkat kesalahan.
2. *Koding* yaitu mengelompokkan dan mengklasifikasikan jawaban pernyataan yang ada di kuesioner dengan memberikan nomor pada setiap pernyataan kuesioner. Tujuan dilakukan *koding* untuk memudahkan penulis dalam mengolah data.
3. *Tasbulating* yaitu menempatkan jawaban kedalam tabel tunggal supaya mudah dibaca dan dianalisis. Kegiatan ini dilakukan hingga terwujud tabel-tabel yang berguna dan penting, sehingga penulis dapat mendapatkan kesimpulan.

E. Jalannya Penelitian

1. Tahap persiapan

Peneliti membuat kuesioner yang digunakan untuk pengumpulan data terhadap kepentingan dan kepuasan pasien. Peneliti mengajukan surat permohonan penelitian di Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah peneliti mendapatkan surat ijin penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan lembar kuesioner kepada responden yaitu pasien Puskesmas Ambal II yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada bulan Februari 2019 dan bersedia mengisi kuesioner.

F. Analisis Hasil

1. Analisis karakteristik responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum sosiodemografi dan karakteristik responden/pelanggan pelayanan kefarmasian Puskesmas Ambal II. Metode statistik yang digunakan adalah distribusi frekuensi, yang bertujuan untuk mengetahui besarnya jumlah responden dalam kategori yang telah ditentukan (Faqih, 2009).

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji yang dilakukan sebelum pengambilan data dengan kuesioner adalah uji validitas (kecermatan) dan uji reliabilitas (konsistennya). Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas dinyatakan dengan suatu koefisien korelasi yang disebut

corrected item-total correlation (r). Kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Koefisien korelasi menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dianggap memuaskan.

3. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode skala *Likert* sehingga pasien menjawab dengan skor 1 sampai 4 untuk menunjukkan tingkat respon dari pasien. Kriteria interpretasi menurut skala *Likert* dalam pengukuran tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

3.1 Untuk 2 item pernyataan/pertanyaan

Skor	Total skor	Interpretasi
2 – 3,5	200 - 350	Sangat tidak puas
3,5 - 5	350 - 500	Tidak puas
5 – 6,5	500 - 650	Puas
6,5 - 8	650 - 800	Sangat puas

Keterangan: Rentang nilai : 2 – 8.

$$\text{Pembagian kelas} : \frac{8-2}{4} = 1,$$

3.2 Untuk 4 item pernyataan/pertanyaan

Skor	Total Skor	Interpretasi
4 - 7	400 - 700	Sangat tidak puas
7 - 10	700 – 1.000	Tidak puas
10 - 13	1.000 – 1.300	Puas
13 - 16	1.300 – 1.600	Sangat puas

Keterangan : Rentang nilai : 4 – 16

$$\text{Pembagian kelas} : \frac{16-4}{4} = 3$$

3.3 Untuk 14 item pernyataan/pertanyaan

Skor	Total Skor	Interpretasi
14 – 24,5	1.400 – 2.450	Sangat tidak puas
24,5 - 35	2.450 – 3.500	Tidak puas
35 – 45,5	3.500 – 4.550	Puas
45,5 - 56	4.550 – 5.600	Sangat puas

Keterangan : Rentang nilai 14 - 56

$$\text{Pembagian kelas} : \frac{56-14}{4} = 10,5$$