

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan observasional, yang merupakan penelitian dengan menggambarkan suatu kejadian atau masalah yang digali melalui pengamatan yang terjadi di lapangan. Metode sampel acak digunakan untuk pengambilan sampel. Data yang dikumpulkan berupa kuesioner dengan lima dimensi *servqual: tangible, reliability, response, assurance, dan empathy*.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan pada 12 Februari – 12 Maret 2024.

3. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan. Populasi adalah wilayah generalisasi di mana peneliti mempelajari subjek atau subjek dengan kualitas dan atribut tertentu untuk membuat kesimpulan.

4. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih secara tertentu sehingga dapat mewakili suatu populasi. Dalam penelitian ini sampel diambil dengan cara *purposive sampling* adalah metode pengambilan data yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017).

Sampel diambil berdasarkan kriteria:

- a. Berumur 17 tahun ke atas.
- b. Pernah berobat lebih satu kali di Puskesmas
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik.
- d. Bersedia mengisi kuesioner.

Rumus yang digunakan dalam mengambil sampel, menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

$$\begin{aligned}
 & \text{Puskesmas Pandean} \\
 & \quad 6954 \\
 n &= \frac{6954}{1 + 6954(0,1)^2} \\
 \\
 & \quad 6954 \\
 n &= \frac{6954}{1 + 6954(0,01)} \\
 \\
 & = 98,58 = 99
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \text{Puskesmas Pogalan} \\
 & \quad 17498 \\
 n &= \frac{17498}{1 + 17498(0,1)^2} \\
 \\
 & \quad 17498 \\
 n &= \frac{17498}{1 + 17498(0,01)} \\
 \\
 & = 99,43 = 99
 \end{aligned}$$

Keterangan :

N = Besar populasi (jumlah responden sebulan yang lalu)

n = Besar sampel

e = Tingkat kesalahan yang ditetapkan (seperti 5% atau 10%)

B. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan farmasi di instalasifarmasi di Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variable terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien di PuskemasPandean dan Puskesmas Pogalan.

C. Bahan dan Alat

Bahan yang digunakan untuk benelitian ini berupa kuesioner serta alat yang digunakan berupa kamera untuk dokumentasi, dan alat tulis.

D. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas pelayanan

Adalah ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan dapat untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan untuk menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Pelayanan kefarmasian

Adalah pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan kualitas hidup pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kefarmasian di Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan.

3. Kepuasan pasien

Adalah persepsi pasien tentang layanan kesehatan yang diberikan berdasarkan lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *empathy*.

4. Harapan

Adalah keadaan mental positif pada seseorang dengan kemampuan yang dimilikinya dalam upaya mencapai tujuan pada masa depan.

E. Jalannya Penelitian

Pada penelitian karya tulis ilmiah ini, jalannya penelitian dilakukan melalui beberapa proses yakni :

1. Perijinan penelitian

Perijinan penelitian dimulai dengan mengajukan surat ijin penelitian dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang ditujukan kepada BAKESBANGPOL dan Dinas Kesehatan Kabupaten Trenggalek.

2. Pengambilan data

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan cara observasional dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien.

F. Analisis Data

1. Tahapan Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan terhadap data yang diperoleh dari pertanyaan kuisisioner dengan jalan:

1.1 Editing. Adalah pemeriksaan kembali data yang diperoleh atau yang dikumpulkan. Meneliti kembali data yang terkumpul dari penyebaran kuisisioner. Kuisisioner di cek kembali apakah di isi dengan lengkap sebelum dikumpulkan kepada peneliti. Kuisisioner yang tidak diisi dengan lengkap tidak dapat digunakan.

1.2 Coding. Adalah memberikan kode-kode angka pada data responden untuk mempermudah dalam mengolah data. Pemberian nilai pada setiap nomor pertanyaan sesuai jawaban yang diberikan responden dengan nilai 4 untuk jawaban sangat puas, nilai 3 untuk jawaban puas, nilai untuk jawaban cukup puas dan 2 jawaban kurang puas, dan nilai 1 untuk jawaban tidak puas.

1.3 Tabulating. Adalah jawaban-jawaban responden ditabulasikan dalam bentuk tabel kemudian skor dianalisa dalam bentuk presentase dan disesuaikan dengan kategori.

1.4 Entri data. Adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan ke dalam master tabel atau data komputer untuk dilakukan pengolahan data dengan cara komputerisasi.

2. Uji Instrumen

Sebelum disebar ke responden penelitian, kuisisioner diuji coba dahulu untuk mengetahui reliabilitas dan validitasnya. Instrumen yang diuji coba hanya instrumen terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, yang dilakukan di Puskesmas Pandean sebanyak 30 responden, karena memiliki karakteristik penelitian yang sama (kesamaan faktor sosiodemografis) dengan Puskesmas Pogalan.

2.1 Uji Validitas. Validitas pengukuran merupakan pernyataan tentang derajat kesesuaian hasil pengukuran sebuah alat ukur (instrumen) dengan apa yang seharusnya akan diukur oleh peneliti (Murti, 2016). Uji validitas dilakukan dengan rumus *Product Moment* dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows*. Instrumen dikatakan valid jika nilai r_{hitung} diperoleh lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,316 dengan jumlah sampel ($N=30$) dan tingkat signifikansi 5%. Adapun rumus *Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{x,y}$: Koefisien korelasi *product moment*

n : Jumlah sampel

x : Skor pertanyaan

y : Skor total

Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan $p < 0,05$, sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan $p > 0,05$, maka instrumen tidak valid (Murti, 2016).

2.2 Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alfa Cronbach test* dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS) for Windows* karena merupakan teknik yang handal untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Menurut Murti (2016) *cutoff* minimal *alpha cronbach* untuk sebuah alat ukur adalah 0,60. Adapun empirik *Alfa Cronbach's test* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \left(\sum x_{ii} + \sum x_{ij} \right) \right]$$

Keterangan :

r_{xx} : Koefisien reliabilitas

k : Banyaknya butir suatu dimensi tertentu

$\sum x_{ii}$: Pembilang, menunjukkan elemen diagonal matrik korelasi dijumlahkan bersama-sama

$(\sum x_{ii} + \sum x_{ij})$: Penyebut menunjukkan semua elemen dari matrik korelasi dijumlahkan bersama-sama.

Dinyatakan reliabel jika diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dan jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka tidak reliabel.

3. Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Prosentase

f = Nilai yang diperoleh

N = Frekuensi total atau keseluruhan