

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian atau objek yang akan digunakan dalam penelitian (Notoatmodjo, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Waras Wiris Boyolali.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011) *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria-kriteria atau pertimbangan tertentu.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Waras Wiris yang bersedia dan dapat mengisi alat penelitian yang berupa kuisioner tanpa paksaan dari pihak peneliti dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-April 2025.

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan kunjungan pasien Januari-Desember tahun 2023 dengan jumlah 30.878 pasien. Pada pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini dicari berdasarkan perhitungan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* adalah rumus yang digunakan untuk penentuan sampel yang digunakan untuk jumlah yang sudah pasti jumlahnya (Sani K, Fathur: 2018).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{30.878}{1 + 30.878(0,1)^2}$$
$$n = \frac{30.878}{309,78}$$

$n = 99,677$ (di bulatkan menjadi 100 responden) dan di tambahkan dengan 25 responden untuk cadangan. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 125 responden.

keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e: Toleransi eror (toleransi kesalahan 10 % = 0,1)

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum yang di miliki oleh subjek penelitian dari populasi target yang dapat dijangkau akan di selidiki (Nursalam, 2003). Pasien yang di ikut sertakan sebagai subjek penelitian harus memenuhi syarat inklusi sebagai berikut:

- a. Pasien rawat jalan yang mengambil obat di pelayanan kefarmasian di RSUD Waras Wiris.
- b. Pasien rawat jalan bisa berkomunikasi, menulis dan membaca dengan baik
- c. Pasien rawat jalan yang bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian tanpa paksaan.
- d. Pasien rawat jalan yang menerima layanan farmasi di RSUD Waras wiris minimal 2 kali kunjungan.
- e. Berusia 17-50 tahun.

Sedangkan untuk kriteria eksklusi merupakan mengeluarkan atau menghilangkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai sebab (Nursalam 2003). Pasien yang di jadikan subjek dalam penelitian ini harus memenuhi beberapa kriteria eklsusi yaitu Pasien mengisi kuisioner tidak lengkap

B. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Utama

Variabel utama dalam penelitian ini adalah variabel terikat (*dependent*). Menurut Sugiyono (2010) variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau yang akan menjadi akibat karena varibel bebas (*independent*). Dalam penelitian untuk variabel utama nya adalah tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan ini akan di pengaruhi oleh kualitas pelayanan kefarmasian yang di berikan variabel bebas (varibel *independent*).

2. Klasifikasi Variabel Bebas

Varibel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau perubahan vaiabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini varaibel bebasnya adalah dimensi pelayanan kefarmasian yang meliputi 5 dimensi yaitu *realibity* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *tangible* (berwujud).

3. Definisi Operasional Variabel Utama

Pertama, Kepuasan pasien adalah persepsi pasien tentang kesan yang di rasakan selama mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Waras Wiris. Kepuasan di dapatkan dari total skor jawaban responden yang di katagorikan berdasarkan nilai pertanyaan pada masing masing dimensi.

Kedua, tingkat kepuasan pasien adalah pasien yang mempunyai rasa puas yang di tuliskan dalam bentuk angka pada kuisioner dengan skala likert yang terdiri 5 dimensi.

Ketiga, ada lima dimensi yang dapat mempresentasikan presepsi konsumen pada kualitas playanan jasa yaitu:

3.1 Kehandalan (*reability*). Adalah kemampuan yang dimiliki oleh tenaga farmasi untuk meyediakan pelayanan yang akurat dan dapat di percaya dalam memberikan informasi mengenai efek obat, serta memenuhi harapan pasien dalam berbagai aspek, seperti pelayanan yang tepat waktu selama jam operasional pelayanan farmasi di rumah sakit, pelayanan yang bebas dari kesalahan, sikap yang bersifat simpatik, dari sistem yang mengikuti perkembangan teknologi.

3.2 Ketanggapan (*responsiveness*). Adalah kecekatan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan meliputi tanggap terhadap pasien, penyiapan obat dengan segera, penjelasan tentang obat yang diberikan kepada pasien dan penyelesaian urusan pembayaran.

3.3 Jaminan (*assurance*). Adalah kompetensi yang dimiliki oleh tenaga farmasi dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kesembuhan, kualitas obat yang di berikan.

3.4 Empati (*empathy*). Adalah kemampuan yang dimiliki oleh tenaga farmasi dalam membina hubungan yang bersifat individual atau pribadi kepada pasien, memenuhi kebutuhan pasien tanpa membedakan, memberikan perhatian sekaligus memahami dengan spesifik kebutuhan pasien melalui pengamatan terhadap keluhan yang disampaikan memberikan solusinya.

3.5 Bukti fisik (*tangible*). Adalah merujuk pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta penampilan petugas farmasi ketika memberikan pelayanan, petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di pahami oleh pasien.

Keempat, Responden dalah pasien rawat jalan yang menebus obat di pelayanan farmasi di RSUD Waras Wiris pada bulan Februari-April tahun 2025. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang

langsung di berikan kepada pasien mengenai resep dan sediaan farmasi yang ada di RSUD Waras Wiris Boyolali.

Kelima, pasien rawat jalan adalah seseorang yang mendapatkan pelayanan medis untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitas dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus di rawat inap.

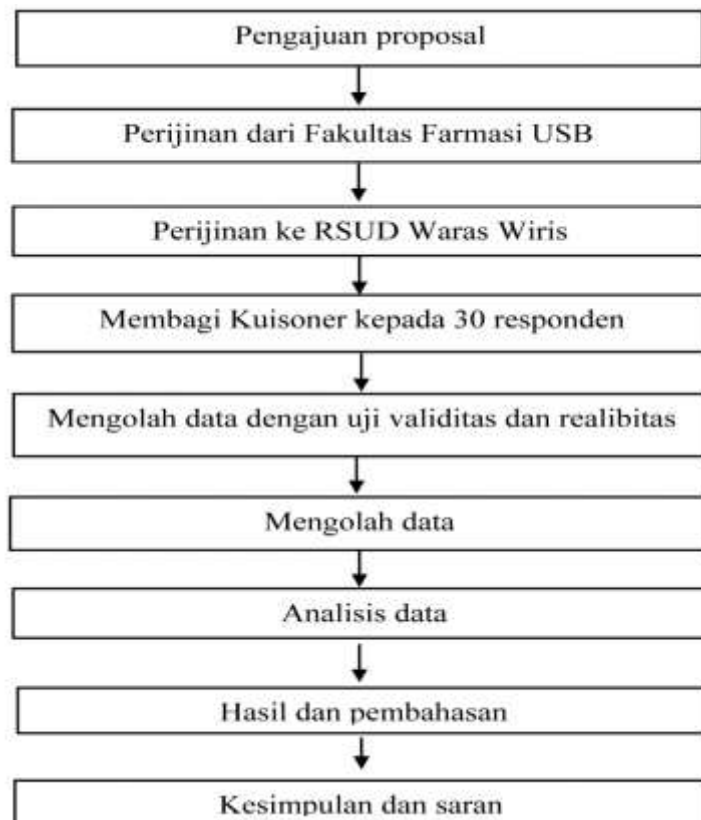
C. Bahan dan Alat

Alat pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian ini adalah kertas, komputer, bolpoint dan instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner yang terdiri dari 5 dimensi meliputi Kehandalan (*reability*) Ketanggapan (*responsiveness*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangible*), dan Jaminan (*assurance*).

Sedangkan bahan dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan yang menebus obat di pelayanan kefarmasian RSUD Waras Wiris Boyolali.

D. Jalannya Penelitian

Penelitian ini dilaksnakan dengan langkah – langkah dibawah ini :



Gambar 2. Skema kerja penelitian

Untuk penjelasan yang lebih rinci sebagai berikut:

1. Pengajuan Proposal

Langkah ini penting dalam proses penelitian yang memungkinkan penulis untuk merencanakan dan mengorganisir ide-idenya sebelum memulai penelitian secara penuh. Proposal ini juga bertujuan untuk meyakinkan pembimbing atau pihak yang berwenang bahwa topik penelitian yang dipilih relevan dan layak diteliti.

2. Perijinan dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Penulis melakukan perijinan dari fakultas farmasi Universitas Setia Budi sesuai dengan ketentuan pada kampus.

3. Perijinan ke Direktur RSUD Waras Wiris

Penulis melakukan perijinan ke pihak RSUD Waras Wiris yang akan dilakukan penelitian, dengan membawa surat pengantar penelitian dari kampus Universitas Setia Budi

4. Membagi Kuisisioner

Penulis melakukan penyebaran kuisisioner kepada responden, dengan bertujuan untuk mengumpulkan data langsung dari pasien untuk mengetahui nilai kepuasan pasien.

5. Mengolah data Uji Validitas dan Realibitas

Penulis melakukan uji validitas untuk memastikan bahwa instrumen tersebut valid, yaitu memberikan hasil yang akurat dan relevan dengan konsep yang sedang diukur. Sedangkan uji realibitas bertujuan untuk menilai apakah seluruh item dalam kuisisioner konsisten atau stabil dalam mengukur kepuasan pasien.

6. Melakukan Pengolahan data

Program Komputer SPSS (*Statistical Product and Service*) merupakan metode yang biasa digunakan dalam pengolahan data sehingga dapat mempermudah dalam pengolahan data. Langkah langkah pengolahan data meliputi:

6.1 Editing. Memeriksa data hasil pengumpulan data, yang berupa daftar pertanyaan dari kuisisioner.

6.2 Cleaning. Setelah data tersusun dan selesai maka dilakukan kembali pemeriksaan data agar data-data tersebut bebas dari kesalahan.

6.3 Tabulating. Menyusun dan mengorganisir data sedemikian rupa, sehingga akan dapat dengan mudah untuk dilakukan penjumlahan, disusun dan disajikan dalam bentuk tabel atau grafik (Imron, 2010).

6.4 Processing. Merupakan pemrosesan data agar dapat dianalisis lagi dan dilakukan dengan cara mengentri data kedalam program komputer.

6.5 Scoring. Pemberian nilai/pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*realibity, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible*). Rumus Index % (Sugiyono, 2010):

$$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100 \%$$

7. Analis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Merupakan metode analisis data yang digunakan untuk menggambarkan atau merangkum data numerik yang telah dikumpulkan dari responden. Penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber lokasi dan objek penelitian tanpa melalui pihak perantara.

8. Hasil dan pembahasan

Hasil mengacu pada data atau fakta yang diperoleh selama penelitian, sedangkan pembahasan adalah interpretasi dan analisis hasil tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menyimpulkannya.

9. Kesimpulan

Kesimpulan adalah pernyataan ringkas yang merangkum poin-poin penting dari hasil suatu pembahasan, analisis, atau penelitian.

E. Analisis Hasil

1. Uji Validitas

Uji validitas memiliki fungsi untuk mengevaluasi kualitas item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner, dengan tujuan untuk menentukan sejauh mana ketepatan kuesioner pada setiap item pertanyaan dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas kuaiaoner ini adalah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dengan teknn korelasi *Product Moment*. Penilaian terhadap item pertanyaan dianggap valid apabila memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Taherdoost,2018). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan untuk tujuan pengujian validitas adalah sebanyak 30 responden.

2. Uji realibitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat digunakan dan dipercaya. Hal ini ditujukan untuk memastikan bahwa jika pengukuran dilakukan secara berulang, hasil yang diperoleh akan tetap konstan. Metode yang di gunakan untuk mengukur realibitas kuisioner adalah dengan metode *Alphas Cronbach's*. Menurut Ghozal (2018) apabila kuisioner di katakan reliabel atau di terima jika nilai *Alphas Cronbach's* sebesar 0,6 atau lebih. Semakin dekat *Alphas Cronbach's* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal.

3. Kategori Tingkat Kepuasan

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang diisi oleh pasien dan keluarga pasien. Jenis skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus:

$$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100 \%$$

(Sugiyono, 2010)

Dari hasil perhitungan akan dilihat kategori tingkat kepuasan untuk setiap poin dimensi kepuasan yang diteliti menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. Dari hasil ini untuk kategori tingkat kepuasan (range) dihitung menggunakan metode transformasi ke presentase berdasarkan skor aktual yang diperoleh berikut ini:

Tabel 2. Kategori Tingkat kepuasan

NO	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1.	Tidak puas	20% - 36 %
2.	Kurang puas	36% - 52 %
3.	Cukup puas	52% - 68 %
4.	Puas	68% - 84%
5.	Sangat puas	84% - 100%

Sumber : Data Primer yang telah di olah (2025)

Berdasarkan tabel kategori tingkat kepuasan diatas dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Sangat Puas (81–100%):
Layanan melebihi harapan responden.
2. Puas (61–80%):
Layanan sesuai dengan harapan responden.
3. Cukup Puas (41–60%):
Layanan hanya sebagian sesuai dengan harapan responden.
4. Kurang Puas (21–40%):
Layanan belum memenuhi sebagian besar harapan responden.
5. Tidak Puas (0–20%):
Layanan jauh di bawah harapan responden.