

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan data menggunakan penyebaran kuesioner, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen pada masing-masing dimensi, maupun masing-masing unsurnya.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di ruang obat Puskesmas Klirong II Kebumen pada bulan Mei tahun 2019.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen.

Populasi dalam penelitian ini merupakan populasi tidak diketahui (tidak terhingga), maka penulis menggunakan *historical data* dalam 1 tahun terakhir sebagai acuan mencari populasi penelitian. Berdasarkan *historical data* dalam 1 tahun terakhir, dapat diketahui kunjungan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong Kebumen pada tahun 2018 sebanyak 16.764 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Dengan kata lain, sampel adalah sebuah kelompok anggota yang menjadi bagian populasi sehingga juga memiliki karakteristik populasi (Arikunto, 2017).

Penentuan besarnya sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot \alpha^2} \quad (1)$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$\alpha^2$  = tingkat eror (Sugiyono, 2016).

Menggunakan rumus (1) dengan tingkat eror 10%, maka jumlah sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{16.764}{1 + 16.764 (0,10)^2} \\ &= 99,407 \text{ (dibulatkan menjadi 100).} \end{aligned}$$

Dengan demikian diperlukan sampel 100 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong Kebumen. Pada penelitian ini, setiap pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi dimasukkan sebagai sampel sehingga jumlah sampel yang diperlukan terpenuhi.

**2.1 Kriteria inklusi.** Kriteria inklusi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien minimal berusia 17 tahun
2. Pasien minimal pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen sebanyak 2 kali
3. Pasien mampu berkomunikasi dengan baik.
4. Pasien dapat membaca dan menulis.

**2.2 Kriteria eksklusi.** Kriteria eksklusi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien merupakan karyawan Puskesmas Klirong II Kebumen.
2. Pasien tidak bersedia menjadi responden penelitian
3. Pasien yang datang tetapi langsung dirujuk ke Rumah Sakit.

## **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini meliputi faktor-faktor yang berperan dalam penelitian yaitu:

### **1. Variabel bebas**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu kinerja pelayanan kefarmasian.

## 2. Variabel terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien adalah sebagai variabel terikat.

Menurut Kotler (2004) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

### E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan pelayanan obat yang dilakukan di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen yang meliputi 4 (empat) dimensi, yaitu: dimensi sarana prasarana, dimensi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), dimensi kecepatan pelayanan, dan dimensi keramahan petugas.
2. Tingkat kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen yang dirasakan dan diterimanya, dengan nilai persepsi tidak puas (apabila kinerja pelayanan dipandang tidak baik), kurang puas (apabila kinerja pelayanan dipandang kurang baik), puas (apabila kinerja pelayanan dipandang baik), atau sangat puas (apabila kinerja pelayanan dipandang sangat baik) (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017).

## **F. Bahan dan Alat**

Bahan dan alat yang dipergunakan pada penelitian ini adalah :

### **1. Bahan**

Bahan yang dimaksud adalah kuesioner untuk melakukan penelitian dan Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

### **2. Alat**

Alat yang dipergunakan adalah lembar survey , seperangkat komputer, dan alat tulis, yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data dan mengolah data yang dihasilkan.

## **G. Analisis Data**

### **1. Pengumpulan data**

Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh Responden. Data sekunder diperoleh dari data Puskesmas Klirong II tentang jumlah kunjungan pasien.

### **2. Analisis data**

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen, baik secara keseluruhan, masing-masing dimensi, maupun masing-masing unsur mengacu pada ketentuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,

yang pada prinsipnya mencari indeks kepuasan berupa angka-angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) atau dapat dikonversikan menggunakan nilai dasar 25 (dikalikan 25), menjadi skala 25-100 dengan interpretasi pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Pedoman indeks kepuasan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kinerja Pelayanan	Persepsi
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	Tidak Baik	Tidak Puas
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	Kurang Baik	Kurang Puas
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	Baik	Puas
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,0	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Pengolahan data untuk mencari nilai kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian yang memiliki unsur-unsur pelayanan pada penelitian ini dilakukan dengan prosedur:

a. Mencari nilai penimbang tiap unsur dalam tiap dimensi dengan rumus:

$$\text{Penimbang} = \frac{1}{\text{Jumlah Unsur Pelayanan Tiap Dimensi}} \quad (2)$$

b. Mencari indeks kepuasan masing-masing dimensi dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Total Jumlah Nilai Unsur Tiap Dimensi Pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}} \times \text{Penimbang} \quad (3)$$

Selanjutnya tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian dapat diketahui melalui nilai rata-rata setiap unsur (NRR setiap Unsur), yaitu:

$$\text{NRR Setiap Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Setiap Unsur Pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (4)$$

## **H. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner**

Sebelum kuesioner kinerja pelayanan kefarmasian (X) dan kuesioner kepuasan pasien (Y) digunakan sebagai alat penjaring data, terlebih dahulu penulis mengujicobakannya (*try out*) kepada 30 pasien yang telah menerima pelayanan kefarmasian dari Puskesmas sebagai responden uji coba untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang dibuat tepat atau memiliki validitas pada setiap item pertanyaan yang terdapat di dalamnya, dan reliabilitas kuesioner tersebut.

### **1. Uji Validitas**

Validitas item-item kuesioner diuji menggunakan bantuan program *SPSS for Windows* yang mengacu pada rumus *Product Moment*. Item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$  (Arikunto, 2017).

Berdasarkan hasil uji validitas pada Lampiran 6, pada penelitian ini diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut di bawah ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Nomor Item	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Keterangan
1	0,568	0,361	Valid
2	0,613	0,361	Valid
3	0,420	0,361	Valid
4	0,581	0,361	Valid
5	0,579	0,361	Valid
6	0,613	0,361	Valid
7	0,775	0,361	Valid
8	0,690	0,361	Valid
9	0,775	0,361	Valid
10	0,616	0,361	Valid

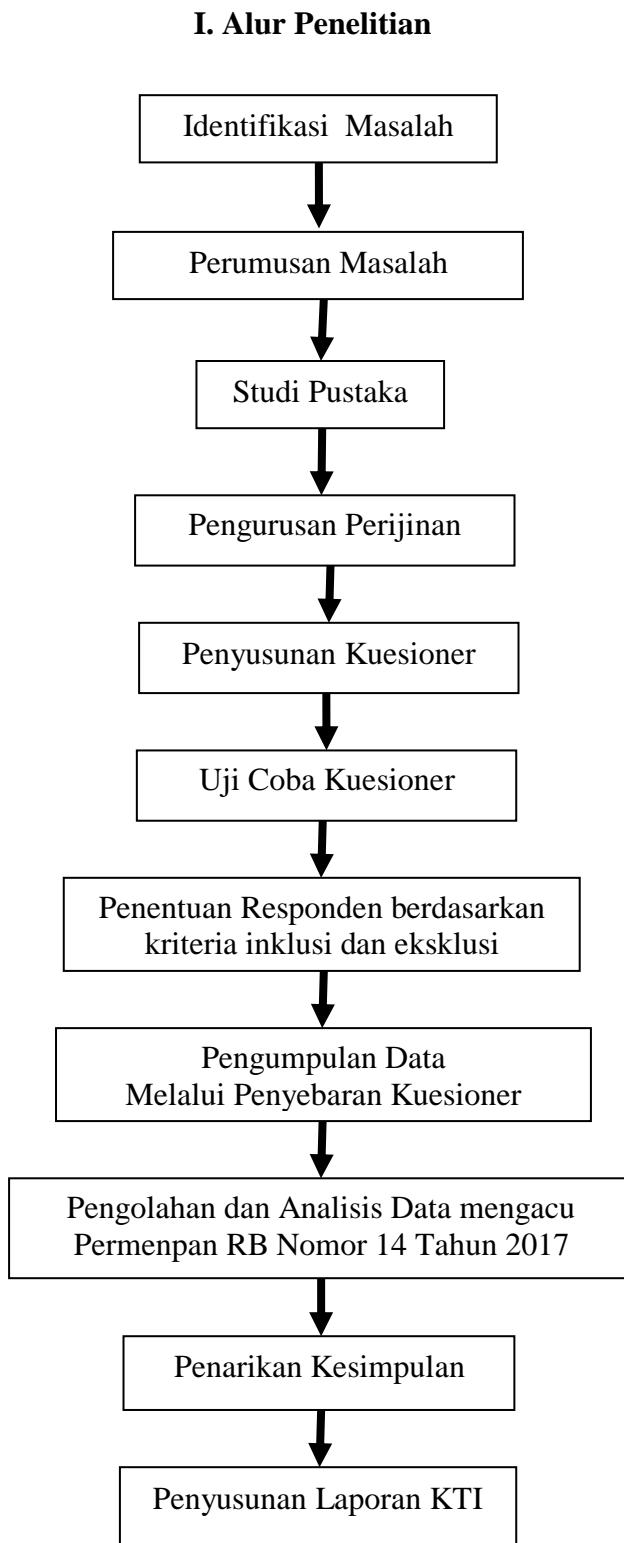
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel tersebut di atas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid, karena perolehan  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas kuesioner, dilakukan menggunakan bantuan program statistik komputer *SPSS for Windows* yang mengacu pada rumus *Alpha Cronbach's*. Kriteria pengujinya adalah sebagai berikut: kuesioner dikatakan reliabel jika perolehan nilai reliabilitas hasil hitungan (koefisien *Cronbach's Alpha*) minimal 0,6 (Ghozali, 2016).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Lampiran 6, pada penelitian ini diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,874 (lebih besar dibandingkan 0,6), dengan demikian kuesioner tersebut reliabel.



Gambar 2. Alur penelitian