

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional yang dilakukan secara prospektif dengan desain penelitian *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali dalam mengambil data secara langsung yang ada di lapangan. Penelitian dilakukan dengan mengisi kuesioner oleh pasien.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi sasaran untuk penelitian ini adalah pasien anggota Prolanis yang berobat dan berkunjung dengan menggunakan jasa tenaga kefarmasian di Puskesmas Karawang Kota.

3.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien anggota Prolanis di Puskesmas Karawang Kota yang memenuhi kriteria seperti dibawah ini:

a. Kriteria Inklusi

Pada penelitian ini kriteria inklusi meliputi :

1. Pasien/keluarga pasien anggota Prolanis yang berobat di Puskesmas Karawang Kota
2. Pasien/responden bersedia mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

Pada penelitian ini yang termasuk kedalam kriteria eksklusi yaitu :

1. pasien dengan kebutuhan khusus seperti pasien tuna rungu dan pasien tuna wisma.
2. Pasien dengan keterbatasan menulis dan membaca

Perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus slovin (Supriyanto & Iswandiri, 2017) sebagai berikut :

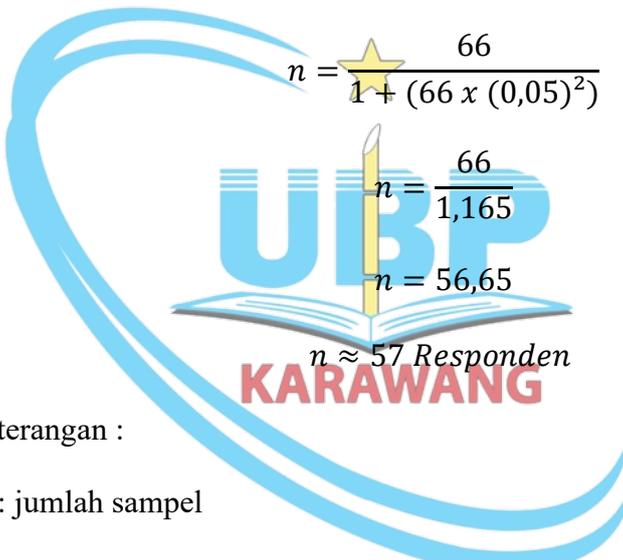
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{66}{1 + (66 \times (0,05)^2)}$$

$$n = \frac{66}{1,165}$$

$$n = 56,65$$

$n \approx 57 \text{ Responden}$



Keterangan :

n : jumlah sampel

N : ukuran populasi

e : tingkat kesalahan (*Sampling error*)

Jumlah sampel berdasarkan data anggota Prolanis di Puskesmas Karawang Kota sebanyak 66 pasien, kemudian dihitung dengan menggunakan rumus slovin (error 5%) sehingga mendapatkan jumlah minimal sampel yang dibutuhkan sebanyak 57 responden dan sampel yang digunakan pada penelitian yaitu total sampling sebanyak 59 responden yang merupakan seluruh anggota Prolanis di Puskesmas Karawang Kota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah *Non Probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu pengambilan seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi untuk dijadikan sampel penelitian.

3.3. Alat dan Bahan

3.3.1 Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner *Servqual* dengan skala pengukuran *likert* 1 sampai 5 yang telah diuji validitas dan uji reabilitas.

3.3.2 Bahan

Bahan dalam penelitian ini adalah data dalam kuesioner yang diisi oleh pasien anggota Prolanis di Puskesmas Karawang Kota.

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Karawang Kota yang dilakukan pada bulan Februari – April Tahun 2022.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Bebas

Variabel bebas yang terlibat pada penelitian ini yaitu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang kota.

3.5.2 Variabel Terikat

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien dengan mengukur persepsi dan harapan pasien dengan menggunakan 5 dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

3.5.3 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Skala	Hasil ukur
Variabel Bebas					
1.	Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Karawang Kota	Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan secara langsung serta bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang baik sehingga dapat meningkatkan mutu hidup.	Observasi onal dan Kuesioner (metode <i>Servqual</i>)	-	-
Variabel Terikat					
1.	Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	Kepuasan pasien dilihat dengan membandingkan persepsi dan harapan pasien untuk melihat Gap/kesenjangan dengan menggunakan kuesioner untuk melihat mutu	Kuesioner dengan menggunakan metode <i>service quality (Servqual)</i>	Skala <i>likert</i> Ordinal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas

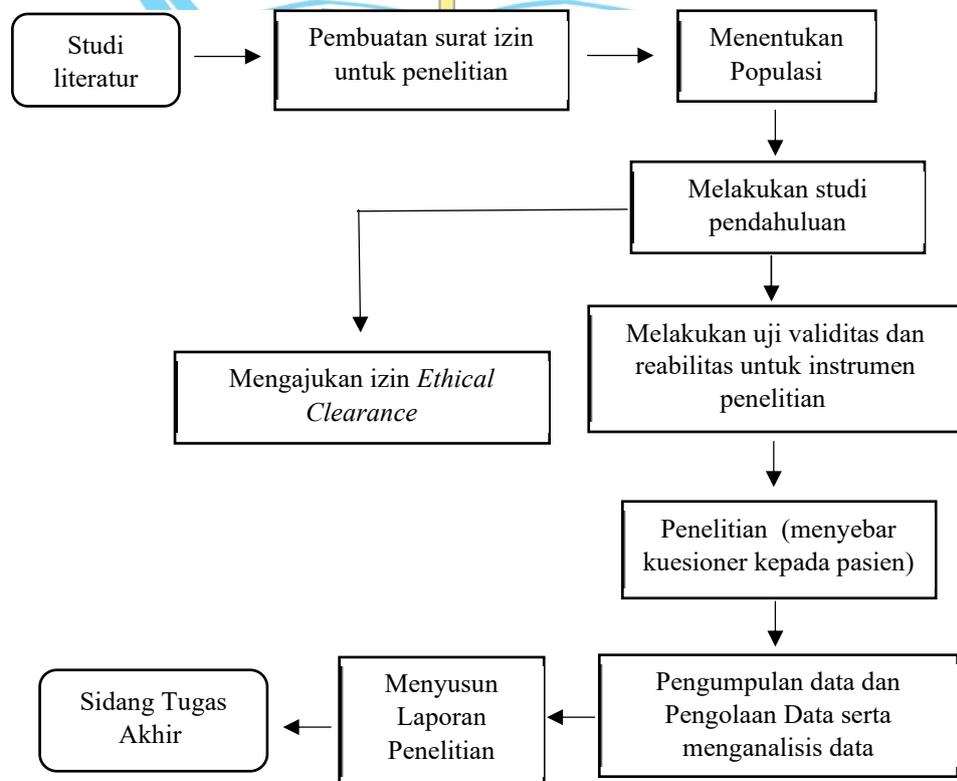
		<p>elayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang Kota</p>			
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<p>Dimensi kualitas yang dilihat dari kehandalan petugas sesuai dengan yang dijanjikan dan secara akurat untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian</p>	<p>Kuesioner <i>service quality (Servqual)</i></p>	<p>Skala <i>likert</i> Ordinal</p>	<p>1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas</p>
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<p>Dimensi kualitas yang dilihat dari pelayanan yang diberikan secara cepat kepada pasien untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian</p>	<p>Kuesioner <i>service quality (Servqual)</i></p>	<p>Skala <i>likert</i> Ordinal</p>	<p>1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas</p>
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<p>Dimensi kualitas yang dilihat dari kemampuan petugas memberikan rasa aman kepada pasien dengan</p>	<p>Kuesioner <i>service quality (Servqual)</i></p>	<p>Skala <i>likert</i> Ordinal</p>	<p>1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas</p>

		<p>pelayanan yang sopan dan mendapatkan kepercayaan pasien untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian</p>			
5.	Empati (<i>empathy</i>)	<p>Dimensi kualitas yang dilihat dari empati petugas terhadap pasien untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasia</p>	<p>Kuesioner <i>service quality (Servqual)</i></p>	<p>Skala <i>likert</i> Ordinal</p>	<p>1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas</p>
6.	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	<p>Dimensi kualitas yang dilihat dari penampilan fisik suatu sarana dan prasarana yang tersedia untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian</p>	<p>Kuesioner <i>service quality (Servqual)</i></p>	<p>Skala <i>likert</i> Ordinal</p>	<p>1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas</p>

3.6 Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan terlebih dahulu studi literatur untuk mengetahui permasalahan yang bisa dijadikan pembahasan dalam

penelitian, setelah mendapatkan permasalahan yang akan dijadikan penelitian. Selanjutnya membuat surat perizinan penelitian dan menentukan populasi serta melakukan studi pendahuluan. Setelah selesai studi pendahuluan, peneliti mengajukan *ethical clearance* dan melakukan uji validitas dan reabilitas untuk digunakan pada instrument penelitian. Kegiatan selanjutnya melakukan penelitian dengan menyebar kuesioner kepada pasien (Anggota Prolanis). Setelah selesai mengumpulkan data penelitian dilakukan pengolahan data dan analisis data hingga mendapatkan hasil yang dibutuhkan, selanjutnya menyusun laporan tugas akhir dan hasil pembahasan sampai dengan selesai. Setelah laporan hasil tugas akhir di Acc oleh dosen pembimbing 1 dan 2, melaksanakan sidang tugas akhir.



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

3.7 Analisis Data

Setelah hasil penelitian terkumpul, selanjutnya melakukan pengolahan data dengan menggunakan komputerisasi, Uji yang digunakan sebagai berikut :

1. Analisis *Gap*

Pengukuran atau penilaian yang dijelaskan dengan menggunakan analisis *gap* untuk melihat kesenjangan kepuasan. Pada analisis ini membandingkan rata-rata (*mean*), antara harapan dan persepsi pelayanan yang diterima oleh pasien terhadap 5 dimensi pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Fristiohady *et al.*, 2020). Tingginya rasa puas yang dirasakan pasien ditandai dengan nilai kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai harapan, sebaliknya jika nilai harapan lebih besar dibandingkan dengan rasa puas, maka pelayanan yang berikan kurang atau tidak memuaskan, sehingga pelayanan tersebut harus diprioritaskan dan tingkatkan (Christina, 2010).

Tabel 3.2 Interval *Gap*

Interval <i>Gap</i>	Keterangan	Skor
-4.00 sampai dengan -2.41	Sangat Tidak Puas	1
-2.40 sampai dengan -0.81	Tidak Puas	2
-0.80 sampai dengan +0.81	Cukup Puas	3
+0.80 sampai dengan +2.40	Puas	4
+2.41 sampai dengan +4.00	Sangat Puas	5

(Sumber : Windyan, 2013; Yulia *et al.*, 2016)

2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan metode uji yang dipergunakan untuk menilai sebaran data apakah berdistribusi dengan normal atau tidak. Pada uji normalitas ini menggunakan *Shapiro-wilk* jika sampel kurang dari 50 responden serta dapat menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* terhadap sampel lebih dari 50 responden. Jika nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka dapat dinyatakan berdistribusi normal dan melakukan uji *Paired T-Test*. Sedangkan jika nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) data tidak berdistribusi normal maka dapat menggunakan uji *Wilcoxon* (Fristiohady *et al.*, 2020).

3. Uji *paired T-Test*

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap variabel (persepsi dan harapan) sehingga hasil pada uji ini dapat menentukan apakah hasil penelitian sesuai dengan hipotesis yang dibuat. Dasar pengambilan keputusan dengan melihat jika nilai sig $> \alpha$ 5% (0,05) maka hipotesis ditolak, tetapi Jika nilai sig $< \alpha$ 5% (0,05) maka hipotesis diterima. Sama halnya pada Uji Wilcoxon, Jika nilai signifikansi < 0.05 maka hipotesis diterima, tetapi jika nilai signifikansi > 0.05 dapat diartikan bahwa hipotesis ditolak (Fristiohady *et al.*, 2020).