

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif jenis penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2007) dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu pendekatan penelitian untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas pada satu waktu pengukuran (Sastroasmoro, Ismail, 2011)

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei- Juli 2023. Penelitian ini dilakukan di dua Puskesmas yaitu Puskesmas Tunggak Jati dan Puskesmas Rengasdengklok yang berada di Kabupaten Karawang. Puskesmas dipilih karena Puskesmas Tunggak Jati memiliki apoteker, sementara Puskesmas Rengas Dengklok merupakan puskesmas yang tidak menggunakan jasa pelayanan apoteker

3.3 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Seluruh pasien yang datang berobat di Puskesmas Tunggak Jati dan Puskesmas Rengasdengklok di Kabupaten Karawang yang mendapatkan pelayanan dari unit kefarmasian dibulan Mei- Juli 2023.

3.5.2 Sampel

Sebagian pasien atau representasi dari populasi yang datang berobat di Puskesmas Tunggak Jati dan Puskesmas Rengasdengklok di Kabupaten Karawang dan mendapatkan pelayanan dari unit kefarmasian yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria Inklusi :

1. Pasien berumur 18 – 65 tahun
2. Pasien yang dapat berkomunikasi baik
3. Pasien sudah pernah menebus resep di ruang farmasi Puskesmas Tunggak jati dan Rengas dengklok.

Kriteria Eksklusi :

1. Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner
2. Pasien yang mengisi kuesioner lebih dari satu jawaban.

3.5.3 Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin menurut Sugiono (2011) dikarenakan jumlah populasi diketahui, jumlah populasi dihitung dari rata-rata jumlah pasien yang datang ke puskesmas.

Perlu dihitung sampel (n) minimal dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e = Tingkat presisi/derajat toleransi (5%)

- Jumlah sampel Puskesmas Tunggak Jati.

Menurut informasi data kunjungan pasien puskesmas Tunggak jati rata rata perbulan adalah 418 pasien maka jumlah sampelnya sebagai berikut :

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

$$n = \frac{418}{1 + 418 \cdot 0,05^2}$$

$$n = \frac{418}{2,045}$$

$$n = 204,4$$

Dari hasil perhitungan rumus solvin diatas maka peneliti menuntukan pembulatan dari 204 orang menjadi 205 orang .

- Jumlah sampel Puskesmas Rengas Dengklok

Berdasarkan informasi yang berhasil dihimpun peneliti jumlah rerata kunjungan pasien puskesmas Rengas Dengklok adalah 380 orang maka jumlah

sampel dihitung sebagai berikut :

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

$$n = \frac{380}{1 + 380 \cdot 0,05^2}$$

$$n = \frac{380}{1,95}$$

$$n = 157,9$$

Berdasarkan perhitungan rumus solvin didapat jumlah minimum sampel sebanyak 157,9 pasien akan tetapi peneliti melakukan penambahan sampel menjadi 158 responden.

3.5.4 Teknik Sampling

Dalam mengambil sampel penelitian ini digunakan cara atau teknik-teknik tertentu, sehingga sampel tersebut sedapat mungkin mewakili populasinya (Notoatmojo, 2010). Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *probability sampling*, dengan teknik *accidental sampling* (Saryono, 2008). Dalam penelitian ini sampel adalah pengunjung atau pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tunggak jati dan Rengasdengklok yang memenuhi kriteria inklusi maupun eksklusi.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu :

1. Kuesioner bagian I, berupa pertanyaan tentang Sosio Demografi. Pertanyaan tersebut mengenai usia, jenis kelamin, pekerjaan, jumlah penghasilan.
2. Kuesioner bagian II, berupa pertanyaan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas kefarmasian di Puskesmas Tunggak Jati dan Puskesmas Rengasdengklok. Sebelum kuesioner tersebut diberikan pada responden, terlebih dahulu diminta persetujuan responden dengan menandatangani lembar persetujuan responden *Informed Consent*. Kuesioner yang digunakan sebelumnya

dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang digunakan valid. Sehingga instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah kuisisioner maka sebelum digunakan untuk penelitian dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Bila nilai r hitung $>$ r tabel berarti valid sedangkan jika nilai r hitungnya $<$ dari r tabel berarti tidak valid (Hidayat, 2007). Setelah dilakukan uji validitas, maka diperoleh jumlah pertanyaan yang valid. Pertanyaan yang dinyatakan valid inilah yang digunakan dalam pertanyaan penelitian.

3.5.2 Uji Realibititas

Data reliabilitas dilakukan dengan cara memberikan 15 pertanyaan dari kuisisioner yang telah dibuat kepada 20 responden kemudian jawaban dimasukkan kedalam tabel menggunakan microsoft excel kemudian diuji statistik pengukuran reliabilitas menggunakan bantuan Software komputer dengan rumus Alpha Cronbach. Jikalau suatu variabel memiliki nilai cronbach Alpha $>$ 0,06, sehingga variabel tersebut dianggap reliabel (Budiman, 2013).

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien Puskesmas.

3.5.2 Variabel bebas

Variabel bebas (*Independent variable*) adalah tingkat kualitas pelayanan kefarmasian, dimana parameter yang digunakan adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

3.5.3 Definisi dan Batasan Oprasional Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
1. Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien	1. <i>Tangible</i> (sarana)	1. Sarana	• Ketersediaan Tempat	Ordinal

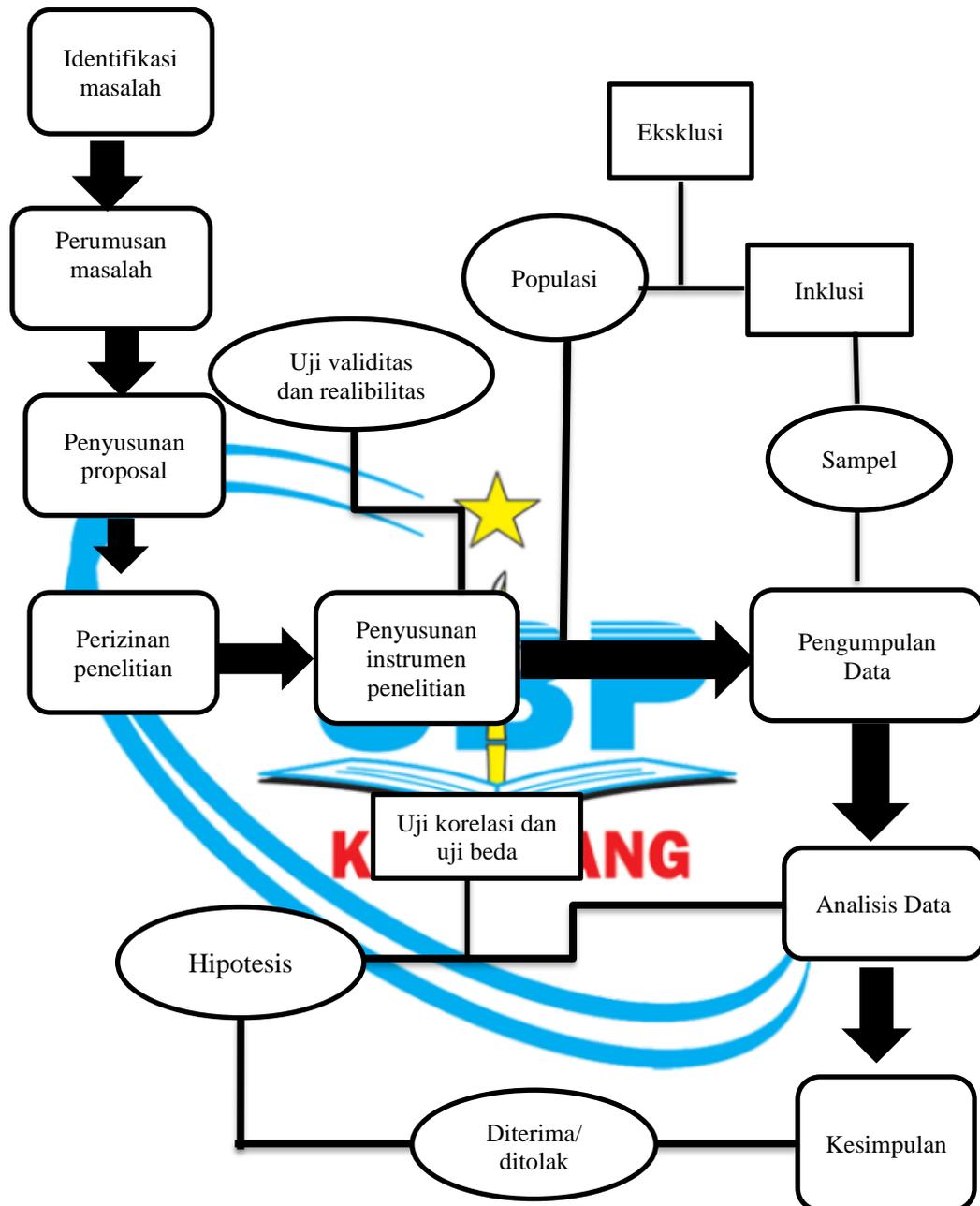
Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
2.Kualitas Pelayanan	merupakan tingkat perasaan pasien rawat jalan yang timbul akibat pelayanan kefarmasian yang diperoleh setelah dibandingkan yang diharapkan. Pelayanan kefarmasian terbagi menjadi 2 aspek, yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik.	fisik).		duduk mencukupi di ruang tunggu.	Ordinal
			2. Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat fasilitas pendukung missal pengeras suara, toilet, kartu antrian • Tersedia media informasi penggunaan obat atau alat kesehatan 	
			1. Sumber Daya Manusia (SDM)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait obat secara baik • Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien • Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti • Petugas farmasi ramah dan tersenyum 	
	Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau	2. <i>Reability</i> (kepuasan).	2. Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pelayanan farmasi tidak berbeli-belit 	
		3. <i>Responsi</i>	1. Kecepatan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas 	

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
	perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memenuhi harapan atau kebutuhan konsumen atau pemakai jasa guna mewujudkan kepuasan pelanggan ataupun karyawan	-veness (daya tanggap)	an pelayanan	farmasi cepat tanggap saat resep masuk • Petugas farmasi melayani obat dengan cepat	
		4. Assurance (jaminan)	1. Produk	• Kemasan obat tersedia dalam keadaan tersegel dan tidak rusak • Obat tidak dalam masa kadaluarsa	
		5. Empathy (empati)	1. Perhatian	• Petugas farmasi berada di instalasi farmasi saat bekerja • Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai nomor urut pengambilan obat • Petugas farmasi memberikan kesesuaian obat dengan resep	
			2. Layanan	• Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai nomor urut pengambilan obat • Petugas farmasi memberikan kesesuaian obat dengan resep	

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
				<ul style="list-style-type: none"> •Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada seluruh pasien 	
				<ul style="list-style-type: none"> •Petugas farmasi bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat 	

3.6 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah langkah yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data guna menjawab hipotesis dari penelitian secara sederhana terdiri dari 3 tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan penelitian dan pelaporan. Prosedur penelitian ini dalam bentuk bagan alur sebagai berikut



Gambar 3. 1 Diagram Prosedur Penelitian

3.7 Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif dengan cara memeriksa dan melihat apakah semua jawaban sudah terisi. Dari kuisisioner yang telah terisi maka didapat data demografi responden, data tingkat kepuasan pasien dan data tingkat kualitas

pelayanan di Puskesmas yang mengandung 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kemudian dilakukan pengkodean pada setiap jawaban dengan memberi skala tertentu. Teknik analisa data menggunakan metode diskriptif penerjemahan score jawaban kuisisioner menjadi kategori.

Kuisisioner terdiri dari 15 pertanyaan yang menyangkut 5 dimensi kualitas pelayanan dan pertanyaan untuk mengukur variabel tingkat kepuasan pasien. Dengan sebaran soal sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Sebaran Penilaian Kuisisioner

No Soal	Variabel	Skore	katagori
No 1-4 Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Tingkat Kualitas Pelayanan	1	Tidak baik
		2	Kurang baik
		3	Baik
		4	Sangat baik
	Tingkat kepuasan pasien	1	Tidak puas
		2	Kurang puas
		3	puas
		4	Sangat puas
No 5-6 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	Tingkat Kualitas Pelayanan	1	Tidak baik
		2	Kurang baik
		3	Baik
		4	Sangat baik
	Tingkat kepuasan pasien	1	Tidak puas
		2	Kurang puas
		3	puas
		4	Sangat puas
No 7-10 Dimensi	Tingkat Kualitas Pelayanan	1	Tidak baik
		2	Kurang baik
		3	Baik
		4	Sangat baik

No Soal	Variabel	Skore	katagori
Keandalan (<i>Realibility</i>)	Tingkat kepuasan pasien	1	Tidak puas
		2	Kurang puas
		3	puas
		4	Sangat puas
No 11-13 Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	Tingkat kualitas pelayanan	1	Tidak baik
		2	Kurang baik
		3	Baik
		4	Sangat baik
	Tingkat kepuasan pasien	1	Tidak puas
		2	Kurang puas
		3	puas
		4	Sangat puas
No 14-15 Dimensi Nyata (<i>Tangibles</i>)	Tingkat kualitas pelayanan	1	Tidak baik
		2	Kurang baik
		3	Baik
		4	Sangat baik
	Tingkat kepuasan pasien	1	Tidak puas
		2	Kurang puas
		3	puas
		4	Sangat puas

Berdasarkan sebaran penilaian kuisisioner diatas maka diketahui pengukuran tingkat kualitas pelayanan pasien di puskesmas melalui 5 dimensi kriteria kualitas dapat diterjemahkan menjadi 4 katagori penilaian sesuai dengan katagori menurut likert. Begitu juga dengan pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien menjadi 4 level kategori.

Untuk mengetahui korelasi antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan puskesmas digunakan metode analisis korelasi *non parametic* yakni menggunakan metode *rank sparman* dengan menggunakan perhitungan SPSS 25.

dilanjutkan analisis uji beda korelasi tingkat kepuasan pasien dengan kualitas mutu pelayanan di masing-masing puskesmas untuk menentukan perbandingan korelasi antara dua puskesmas.

Kriteria dalam uji korelasi non paramatic rank sparman yakni terdapat kriteria kekuatan korelasi, dalam nentukan kekuatan korelasi antar variabel yang di ukur yakni dengan merujuk pada hasil koefisien korelasi dengan ketentuan :

1. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,00 – 0,25 maka hubungan sangat lemah
2. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,26 – 0,50 maka hubungan cukup
3. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,51 – 0,75 maka hubungan kuat
4. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,76 – 0,99 maka hubungan sangat kuat
5. Nilai koefisien korelasi sebesar 1,00 maka hubungan sempurna

Arah korelasi dilihat pada angka koefisien korelasi sebagaimana tingkat kekuatan krelasi. Besarnya nilai koefisien korelasi tersebut terletak antara + 1 sampai dengan – 1. Jika koefisien korelasi bernilai positif, maka hubungan kedua variabel dikatakan searah. Maksud dari hubungan yang searah ini adalah jika variabel X meningkat maka variable Y juga akan meningkat. Sebaliknya, jika koefisien korelasi bernilai negatif maka hubungan kedua variabel tersebut tidak searah. Tidak searah artinya jika variable X meningkat maka variable Y akan menurun.

Kekuatan dan arah korelasi (hubungan) akan mempunyai arti jika hubungan antar variable tersebut bernilai signifikan. Dikatakan ada hubungan yang signifikan, jika nilai Sig. (2-tailed) hasil perhitungan lebih kecil dari nilai 0,05 atau 0,01. Sementara itu, jika nilai sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 atau 0,01, maka hubungan antar variable tersebut dapat dikatakan tidak signifikan.

Hasil olah data dilakukan uji beda mrnggunakan uji beda non parametric yakni menggunakan uji Mann Whitney U yakni untuk mengukur perbedaan dua variabel yang diukur yaitu variabel tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dipuskesmas yang menjadi tempat penelitian guna mengukur seberapa berpengaruhnya tenaga apoteker dalam layanan kefarmasian di puskesmas.

3.8 Jadwal Kegiatan

Berikut ini adalah jadwal kegiatan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

Tabel 3. 3 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan				
	Okt 2022	Nov 2022	Juni 2023	Juli 2023	Agustus 2023
Studi Literatur					
Penulisan Proposal					
Seminar Proposal					
Pelaksanaan Penelitian					
Pengolahan dan Analisis Data					
Penulisan Tugas Akhir					
Sidang Tugas Akhir					

