

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang menggunakan kuesioner SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien. Data diambil secara prospektif, diolah menggunakan analisis deskriptif dengan Skala Likert, dan hasilnya dianalisis untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Notoatmodjo, 2018).

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2025. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pebayuran yang berada di Kabupaten Bekasi.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Pebayuran di Kabupaten Bekasi yang mendapatkan pelayanan dari unit kefarmasian. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari rata-rata jumlah pasien selama tiga bulan terakhir.

3.3.2 Sampel

Sebagian pasien atau representasi dari populasi yang berobat di Puskesmas Pebayuran di Kabupaten Bekasi, serta menerima layanan dari unit kefarmasian yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria Inklusi :

1. Pasien berumur 18 - 65 tahun.
2. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik.

3. Pasien yang sudah pernah menebus resep lebih dari 1x di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran.

Kriteria Eksklusi :

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

3.3.3 Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sesuai dengan Sugiyono (2014), karena jumlah populasi diketahui. Populasi dihitung berdasarkan rata-rata jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas. Rumus Slovin yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel/responden

N = Jumlah populasi

E = Tingkat presisi/derajat toleransi (5%)

Jumlah sampel Puskesmas Pebayuran menurut informasi data kunjungan pasien rata-rata perbulan adalah 3.222 pasien maka jumlah sampelnya sebagai berikut :

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

$$n = \frac{3.222}{1 + 3.222 \cdot 0,05^2}$$

$$n = \frac{3.222}{8,055}$$

$$n = 355,76 \sim 356$$

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin didapat jumlah minimum sampel sebanyak 356 pasien.

3.3.4 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan metode tertentu dalam pengambilan sampel agar sampel yang dipilih dapat mewakili populasi secara maksimal (Notoatmojo, 2018). Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung atau pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pebayuran dan memenuhi kriteria inklusi serta eksklusi.

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih dan menggunakan instrumen pengumpulan data untuk mempermudah dan menyusun proses pengumpulan data secara sistematis (Notoatmodjo, 2018). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data yang diperoleh meliputi data primer yang dikumpulkan melalui tanggapan pasien dalam kuesioner. Sebelum digunakan, kuesioner diuji terlebih dahulu dengan menyebarkannya kepada 20 responden, kemudian hasilnya dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Kuesioner dinyatakan valid jika setiap pertanyaan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Item pertanyaan dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel. (Hulu, 2019).

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas kuesioner dievaluasi menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Sebuah instrumen dianggap memiliki reliabilitas tinggi dan hasilnya dapat dipercaya jika nilai lebih kecil dari nilai *Cronbach's Alpha*. Tingkat reliabilitas minimum yang diterima adalah 0,70 (Hulu, 2019).

3.4.3 Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan menggunakan program SPSS. Normalitas data diuji terlebih dahulu untuk menentukan jenis uji korelasi

yang sesuai, yaitu *Pearson Correlation* untuk data normal atau *Spearman Rank Correlation* untuk data tidak normal. Hasil analisis menghasilkan koefisien korelasi (r) dan nilai signifikansi (p -value). Hubungan dianggap signifikan jika p -value < 0.05 .

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Terikat

Dalam penelitian ini variabel terikatnya ialah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pebayuran.

3.5.2 Variabel Bebas

Dalam penelitian ini variabel bebas adalah tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*.

3.5.3 Definisi dan Batasan Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

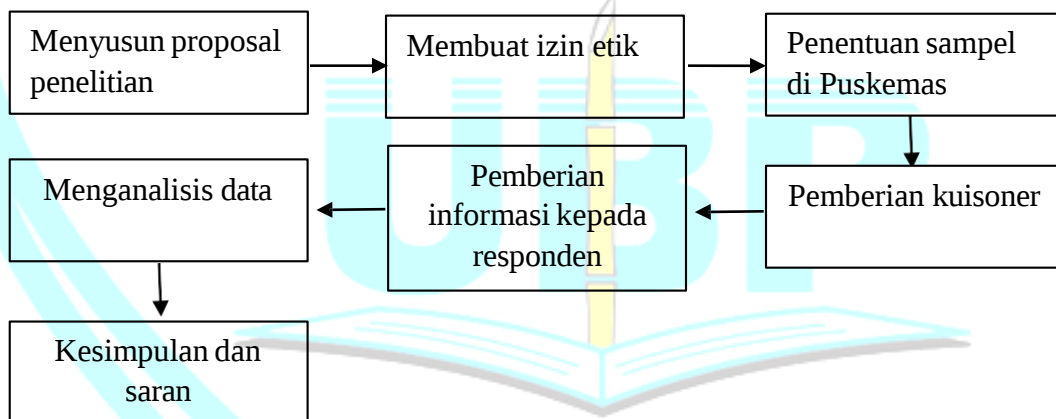
Definisi Variabel Operasional	Parameter	Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
1. Kepuasan Pasien merupakan rasa puas atau bahagia yang muncul dalam diri individu setelah menerima/mengalami	1. <i>Tangible</i> (Sarana Fisik)	1. Sarana	Ketersediaan tempat duduk mencukupi di ruang tunggu	
		2. Prasarana	• Terdapat fasilitas pendukung missal pengeras suara, toilet, kartu antrian • Tersedia media informasi penggunaan obat atau alat Kesehatan	

layanan secara langsung. 2. Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dirasakan oleh penerima layanan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima selama proses pemberian layanan.	2. <i>Reability</i> (Kepuasan)	1. Sumber Daya Manusia (SDM)	• 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	Ordinal
		2. Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit	
	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kecepatan pelayanan	• Petugas farmasi cepat tanggap saat resep masuk • Petugas farmasi melayani obat dengan cepat	
		1. Produk	• Kemasan Obat tersedia dalam keadaan tersegel dan tidak rusak • Obat tidak dalam masa kadaluarsa	
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	2. Layanan	• Petugas farmasi berada di instalasi farmasi saat bekerja • Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai nomor urutan pengambilan obat	

	5. <i>Emphathy</i> (empati)	Perhatian	• Petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien • Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada seluruh pasien	
--	--------------------------------	-----------	--	--

3.6 Prosedur Penelitian

Berikut dibawah ini ialah gambaran prosedur percobaan dalam bentuk diagram alir :



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

3.7 Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan lembar kuisioner *SERVQUAL* menggunakan skala 1 sampai 5 yang akan diuji validitas dan reliabilitasnya (Pangala, 2014). Penelitian ini memakai kuisioner dimana terdiri dari 5 dimensi kepuasan dan kualitas, yaitu:

Tabel 3. 2 Skala Penelitian

Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Bobot Jawaban
Tidak Puas	Tidak Baik	1
Kurang Puas	Kurang Baik	2
Cukup Puas	Cukup Baik	3

Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Bobot Jawaban
Puas	Baik	4
Sangat Puas	Sangat Baik	5

Tentukan rentang skala kepuasan dengan menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persentase (%), sehingga bisa memahami evaluasi dengan menemukan metode interval persentase (I) (Nurlin, 2022).

$$\text{Interval} = \frac{100\%}{\text{Jumlah skor (likert)}}$$

$$I = \frac{100\%}{5}$$

$$I = 20\%$$

Hasil (I) = 20 ialah intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%. Berikut tabel range skala kepuasan dan kualitas pelayanan:

Tabel 3. 3 Scoring Skala Likert

Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Bobot Jawaban
Tidak Puas	Tidak Baik	0 – 20 %
Kurang Puas	Kurang Baik	21 – 40 %
Cukup Puas	Cukup Baik	41 – 60 %
Puas	Baik	61 – 80 %
Sangat Puas	Sangat Baik	81 – 100 %

Perhitungan total keseluruhan responden yang memilih dengan skor jawaban dilakukan untuk menetapkan scoring skala likert. Rumusnya sebagai berikut :

$$\% = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100 \%$$

Skor maksimal dihitung dengan rumus :

$$\text{Skor Maksimal} = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{Jumlah responden}$$