

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Desain Penelitian

Rancangan penelitian masuk ke dalam metode penelitian survei analitik dengan pendekatan secara *cross sectional* yang merupakan rancangan penelitian non eksperimental.

##### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Gamping 1 pada bulan April-Mei 2021.

##### C. Populasi dan Sampel

###### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1.

###### 2. Sampel

Sampel yang digunakan adalah pasien JKN rawat jalan yang menebus obat di Puskesmas Gamping 1. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yaitu suatu teknik yang digunakan dengan pertimbangan tertentu (Mamik, 2015).

Kriteria inklusi sampel pada penelitian ini adalah :

1. Pasien dengan usia  $\geq 17$  tahun
2. Pasien atau keluarga pasien JKN rawat jalan yang bersedia menjadi responden dengan mengisi *informed consent*

Kriteria eksklusi sampel pada penelitian ini :

1. Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi

Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Yamane sebagai berikut :

**Tabel 2. Data Rata-Rata Kunjungan Pasien**

| No | Bulan   | Rata-Rata Kunjungan |
|----|---------|---------------------|
| 1  | Januari | 27                  |
| 2  | Febuari | 30                  |
| 3  | Maret   | 20                  |
| 4  | April   | 8                   |

| No           | Bulan     | Rata-Rata Kunjungan |
|--------------|-----------|---------------------|
| 5            | Mei       | 5                   |
| 6            | Juni      | 7                   |
| 7            | Juli      | 7                   |
| 8            | Agustus   | 5                   |
| 9            | September | 5                   |
| 10           | Oktober   | 6                   |
| 11           | November  | 8                   |
| 12           | Desember  | 5                   |
| <b>Total</b> |           | 133                 |

Rumus Yamane :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah populasi ( Jumlah populasi merupakan rata-rata jumlah pasien JKN yang berkunjung ke Puskesmas Gamping 1 pada tahun 2020 yang tidak berulang yaitu 133)

e : Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) atau sig = 0,05

(Sugiyono, 2019)

Perhitungan :  $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

$$n = \frac{133}{1+133(0,05)^2}$$

$$n = 99,8 \sim 100$$

Jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 99,8. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan hasil pembulatan perhitungan sampel.

#### D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas : karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan.
2. Variabel terikat : tingkat kepuasan pasien JKN diukur dengan lima dimensi yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

## E. Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi Operasional

| Variabel         | Sub Variabel                             | Definisi Operasional  | Indikator   | Alat Ukur | Skala   |
|------------------|--|---|---|-----------|---------|
| Tingkat kepuasan | Keandalan<br>( <i>Reliability</i> )      | Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya.                          | 5-20% = Tidak puas<br>21%-40%= Kurang puas<br>41%-60%= Cukup puas<br>61%-80%= Puas<br>81%-100%= Sangat puas | Kuesioner | Ordinal |
|                  | Ketanggapan<br>( <i>Responsiveness</i> ) | Kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kefarmasian.                                | 5-20% = Tidak puas<br>21%-40%= Kurang puas<br>41%-60%= Cukup puas<br>61%-80%= Puas<br>81%-100%= Sangat puas | Kuesioner | Ordinal |
|                  | Jaminan<br>( <i>Assurance</i> )          | Kemampuan dalam memberikan jaminan atas pelayanan kefarmasian.                                | 5-20% = Tidak puas<br>21%-40%= Kurang puas<br>41%-60%= Cukup puas<br>61%-80%= Puas<br>81%-100%= Sangat puas | Kuesioner | Ordinal |
|                  | Empati<br>( <i>Emphaty</i> )             | Kemampuan dalam membangun hubungan baik, memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pasien | 5-20% = Tidak puas<br>21%-40%= Kurang puas<br>41%-60%= Cukup puas<br>61%-80%= Puas<br>81%-100%= Sangat puas | Kuesioner | Ordinal |
|                  | Bukti fisik<br>( <i>Tangible</i> )       | Meliputi fasilitas fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pasien                            | 5-20% = Tidak puas<br>21%-40%= Kurang puas<br>41%-60%= Cukup puas<br>61%-80%= Puas<br>81%-100%= Sangat puas | Kuesioner | Ordinal |

| Variabel                | Sub Variabel  | Definisi Operasional  | Indikator  | Alat Ukur | Skala   |
|-------------------------|---------------|---|--|-----------|---------|
| Karakteristik responden | Umur          | Umur responden pada saat penelitian dengan kriteria $\geq 17$ tahun   | 17-25 tahun<br>26-35 tahun<br>36-45 tahun<br>46-55 tahun<br>56-65 tahun<br>65 tahun ke atas                                    | Kuesioner | Nominal |
|                         | Jenis kelamin | Jenis kelamin responden   | Perempuan<br>Laki –laki  | Kuesioner | Nominal |
|                         | Pendidikan    | Jenjang pendidikan sekolah formal yang pernah ditempuh oleh responden | Tidak tamat SD<br>SD<br>SMP<br>SMA/SMK<br>Perguruan tinggi/akademik  | Kuesioner | Ordinal |
|                         | Pekerjaan     | Status pekerjaan saat menjadi responden                               | Pelajar/<br>Mahasiswa<br>Wiraswasta<br>Aparatur Sipil Negara (ASN)<br>Pegawai swasta<br>Ibu Rumah Tangga<br>Buruh<br>Lain-lain | Kuesioner | Nominal |
|                         | Pendapatan    | Rentang pendapatan responden perbulan                                 | 0(belum berpenghasilan)<br><Rp1.000.000<br>Rp1.000.000-<br>Rp3.000.000<br>>Rp3.000.000   | Kuesioner | Ordinal |

## F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner kepuasan layanan kefarmasian yang diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria. Data yang didapatkan berupa karakteristik responden dan pilihan jawaban pernyataan pada tiap dimensi kepuasan layanan kefarmasian.

## G. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Pada dasarnya uji validitas bertujuan untuk mengukur koefisien antara skor suatu pelayanan atau indikator yang diuji dengan skor total pada

variabelnya. Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment* ( $r$ ), dasar pengambilan keputusan adalah valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (Nurtaruli, 2019). Dilakukan suatu uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (5%) yang dapat diartikan suatu item dapat dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor item tujuan dari uji ini untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak (Herlina, 2019).

Uji validitas ini dilakukan kepada 30 responden pasien JKN di Puskesmas Gamping 1 dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Pada uji validitas dengan nilai signifikan 5% (tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha=0,05$ ) dengan nilai  $r$  tabel adalah 0,361, sehingga suatu pernyataan dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $\geq$  0,361 dan apabila  $r$  hitung  $<$  0,361 maka dikatakan tidak valid. Hasil dari uji validitas dengan menunjukkan semua item pernyataan tingkat kepuasan pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $r$  tabel = 0,361) sehingga disimpulkan bahwa semua item pernyataan valid.

**Tabel 4. Hasil Uji Validasi**

| No                         | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----------------------------|----------|---------|------------|
| <b>Dimensi Keandalan</b>   |          |         |            |
| 1                          | 0,674    | 0,361   | Valid      |
| 2                          | 0,728    | 0,361   | Valid      |
| 3                          | 0,637    | 0,361   | Valid      |
| 4                          | 0,756    | 0,361   | Valid      |
| 5                          | 0,678    | 0,361   | Valid      |
| <b>Dimensi Ketanggapan</b> |          |         |            |
| 1                          | 0,595    | 0,361   | Valid      |
| 2                          | 0,652    | 0,361   | Valid      |
| 3                          | 0,804    | 0,361   | Valid      |
| 4                          | 0,476    | 0,361   | Valid      |
| 5                          | 0,642    | 0,361   | Valid      |
| <b>Dimensi Jaminan</b>     |          |         |            |
| 1                          | 0,594    | 0,361   | Valid      |
| 2                          | 0,601    | 0,361   | Valid      |
| 3                          | 0,435    | 0,361   | Valid      |
| 4                          | 0,782    | 0,361   | Valid      |
| 5                          | 0,738    | 0,361   | Valid      |
| <b>Dimensi Empati</b>      |          |         |            |
| 1                          | 0,777    | 0,361   | Valid      |
| 2                          | 0,622    | 0,361   | Valid      |

| No                         | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----------------------------|----------|---------|------------|
| 3                          | 0,565    | 0,361   | Valid      |
| 4                          | 0,594    | 0,361   | Valid      |
| 5                          | 0,731    | 0,361   | Valid      |
| <b>Dimensi Bukti Fisik</b> |          |         |            |
| 1                          | 0,690    | 0,361   | Valid      |
| 2                          | 0,772    | 0,361   | Valid      |
| 3                          | 0,599    | 0,361   | Valid      |
| 4                          | 0,630    | 0,361   | Valid      |
| 5                          | 0,821    | 0,361   | Valid      |

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu metode yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen yang digunakan dapat diandalkan (Sani f, 2016). Untuk melakukan uji reliabilitas dilakukan dengan menginterpretasikan nilai *cronbach alpha*, yaitu apabila *cronbach alpha* >0,7 maka data penelitian memiliki keandalan yang cukup kuat, jika *cronbach alpha* >0,6 artinya bahwa keandalan suatu data telah mencukupi, sedangkan jika *cronbach alpha* <0,6 artinya data pada penelitian belum dapat diandalkan untuk menjelaskan sebuah hasil penelitian (Marzuki et al., 2020).

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel    | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-------------|------------------|------------|
| Keandalan   | 0,748            | Reliabel   |
| Ketanggapan | 0,636            | Reliabel   |
| Jaminan     | 0,620            | Reliabel   |
| Empati      | 0,657            | Reliabel   |
| Bukti Fisik | 0,746            | Reliabel   |

Pada uji reliabilitas yang dilakukan dengan uji cronbach alpha masing – masing dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki nilai >0,6, sehingga disimpulkan seluruh pernyataan dari 5 dimensi dimensi kepuasan adalah reliabel.

## 1. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode Pengolahan

Penelitian ini menggunakan analisa data berupa skala Likert. Skala Likert adalah skala psikometrik yang digunakan dalam kuesioner dan merupakan sebuah teknik yang dapat digunakan untuk evaluasi suatu

program atau kebijakan perencanaan untuk sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Fadila et al., 2020).

Skala Likert yang digunakan pada penelitian ini terdapat lima alternatif jawaban, yaitu :

**Tabel 6. Skala Likert**

| Nilai | Kategori <i>favourable</i> | Nilai | Kategori <i>unfavourable</i> |
|-------|----------------------------|-------|------------------------------|
| 1     | Sangat tidak puas          | 5     | Sangat tidak puas            |
| 2     | Tidak puas                 | 4     | Tidak puas                   |
| 3     | Cukup puas                 | 3     | Cukup puas                   |
| 4     | Puas                       | 2     | Puas                         |
| 5     | Sangat puas                | 1     | Sangat puas                  |

Pengolahan data adalah rangkaian setelah dilakukannya pengumpulan data. Langkah-langkah pengumpulan data meliputi :

- a. *Editing* merupakan tahapan kegiatan memeriksa validitas data yang masuk, memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban, relevansi jawaban.
- b. *Coding* adalah suatu tahapan kegiatan dalam mengelompokkan data pada karakteristik dan jawaban kepuasan pada setiap dimensi sehingga memudahkan dalam memasukan data.
- c. *Entry* adalah tahap memasukan data hasil pengisian kuesioner ke dalam tabel pengelompokkan karakteristik dan dimensi kepuasan.
- d. *Cleaning* adalah tahap pengecekan kembali data yang sudah di *entry* dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
- e. *Tabulating* adalah pengelompokan data agar mudah disusun dan dijumlah (Lapau, 2013).

## 2. Analisis data

### a. Analisa Univariat

Analisis ini digunakan untuk mendapatkan gambaran umum tentang distribusi frekuensi karakteristik responden. Analisis dilakukan dengan program SPSS versi 25 untuk mengetahui karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan 5

dimensi yaitu dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

b. Analisa Bivariat

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar 2 variabel yaitu untuk mengetahui hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien JKN yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1.

Uji normalitas yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai signifikansi  $>$  nilai *alpha* yaitu 0,05 maka data dikatakan terdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas sebagai berikut :

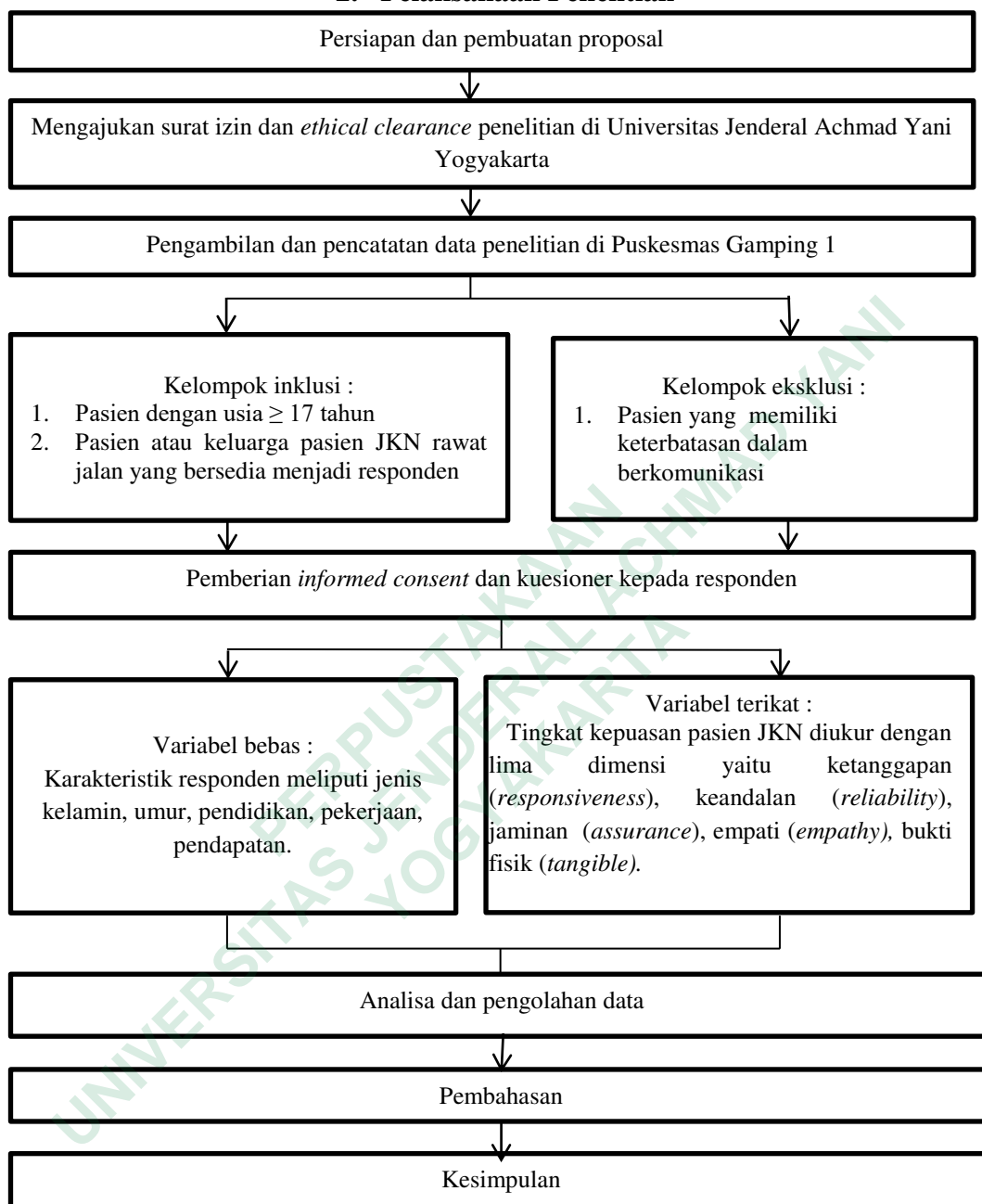
**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas**

| Variabel        | Signifikansi |
|-----------------|--------------|
| Jenis kelamin   | 0,000        |
| Umur            | 0,000        |
| Pendidikan      | 0,000        |
| Pekerjaan       | 0,000        |
| Pendapatan      | 0,000        |
| Kepuasan pasien | 0,000        |

Hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan mendapatkan nilai signifikansi 0,000 yang artinya tidak terdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.



## 2. Pelaksanaan Penelitian



Gambar 2. Alur Pelaksanaan Penelitian