

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara yang berorientasi pada tujuan dan tugas utamanya untuk membuat gambaran atau deskripsi situasi objektif.

B. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gamping 1 pada bulan Juli – Agustus 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung di Puskesmas Gamping 1 dan mendapatkan PIO secara langsung pada bulan Juli - Agustus.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil dari total populasi, yaitu pasien yang berkunjung di Puskesmas Gamping 1 dan mendapatkan PIO yang secara lisan oleh petugas kefarmasian atau apoteker. Adapun pengambilan sampel didasarkan pada kriteria yang peneliti telah tentukan.

a. Kriteria inklusi

1. Pasien yang berobat di Puskesmas Gamping 1
2. Pasien dengan usia 18-50 tahun
3. Pasien atau keluarga pasien yang bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi

1. Pasien tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
2. Pasien yang mengalami gangguan jiwa

Pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow karena populasinya tidak diketahui secara pasti. Adapun rumusnya yaitu :

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = besar sampel

Z = nilai Z adalah tingkat kepercayaan (biasanya 95%=1,96)

P = Proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi. Jika tidak diketahui proporsinya, ditetapkan 50%(0,5)

d = derajat penyimpanan terhadap populasi yang diinginkan (10%)

Perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{0,96}{0,01}$$

$$n = 96 \text{ (Dibulatkan 100 responden)}$$

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu kualitas PIO.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien.

E. Definisi Operasional

Tabel 6. Definisi Operasional

No	Variabel Operasional	Definisi Operasional	Indikator	Hasil ukur	Skala Data
1.	Jenis kelamin	Keterangan gender pasien yang terdiri dari perempuan dan laki-laki.	Kuesioner	1.Perempuan 2.Laki-laki	Nominal
2.	Usia	Umur pasien yang dihitung dari lahir sampai waktu pengambilan data dilakukan	Kuesioner	1.18-28 tahun 2.29-39 tahun 3.40-50 tahun	Interval
3.	Pendidikan	Pendidikan terakhir pasien yang didapatkan saat pengambilan data dilakukan	Kuesioner.	1.SD/MI 2. SMP/MTS 3. SMA/SMK 4.Perguruan tinggi	Nominal
4.	Pekerjaan	Status pekerjaan saat menjadi responden	Kuesioner	1.Buruh 2.PNS 3. Pedagang 4.TNI-POLRI 5.Lain-lain	Nominal
5.	Kualitas PIO	Tingkat kesempurnaan PIO agar dapat menimbulkan rasa puas kepada pasien.	Kuesioner	1.Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ordinal
6.	Tingkat kepuasan pasien	Suatu rasa atau perasaan pasien yang timbul saat mendapatkan PIO	Kuisisioner	1.Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ordinal
a.	Berwujud (<i>tangible</i>)	Suatu fasilitas fisik atau perlengkapan petugas yang segala	Kuisisioner	1.Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat	Ordinal

No	Variabel Operasional	Definisi Operasional	Indikator	Hasil ukur	Skala Data
		fasilitasnya dapat dilihat secara nyata.		puas	
b.	Keandalan (<i>reliability</i>)	Suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan dipercaya.	Kuisisioner	1.Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ordinal
c.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Sikap tanggap petugas puskesmas dalam melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dengan cepat.	Kuisisioner	1.Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ordinal
d.	Jaminan (<i>assurance</i>)	Kemampuan dalam memberikan jaminan atas pelayanan kefarmasian.	Kuesioner	1.Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ordinal
e.	Empati (<i>emphaty</i>)	Keinginan untuk membangun hubungan yang baik dan memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner	1.Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ordinal

F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

1. Instrumen Data

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner sebagai instrumen. Kuisisioner yang digunakan yaitu kuisisioner karakteristik pasien, kuesioner kualitas PIO dan kuisisioner tingkat kepuasan pasien.

2. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan yang sudah tervalidasi. Kuesioner yang dibuat berisi daftar pertanyaan yang sudah disusun, di mana responden hanya akan memberikan jawaban dengan tanda yang sudah dicantumkan agar data dapat diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Pertanyaan-pertanyaan tersebut terdiri dari dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*).

G. Validitas dan Reliabilitas Data

1. Validitas

Validitas yaitu salah satu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui keakuratan suatu tes (Stevani, 2018). Uji validitas ini dilakukan kepada 30 orang pasien dan 5% sebagai nilai signifikansinya. Dalam uji validitas ini menggunakan *Pearson Product Moment* dengan menggunakan program terkomputerisasi (Heryanto *et al.*, 2019). Perlu dilaksanakan tes korelasi antara skor nilai yang didapatkan dari tiap item pertanyaan dengan total skor kuisisioner (Siregar, 2013). Dasar pengambilan keputusan adalah valid jika nilai r hitung $>$ dari r tabel (Sugiyono, 2018).

Uji validitas ini dilakukan kepada 30 orang pasien 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 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 kualitas dan kepuasan pada dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki r hitung $>$ r tabel (r tabel = 0,361) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan valid.

Tabel 7. Uji Validasi Butir Pertanyaan Kuesioner KualitasPIO di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023

No	r hitung	r tabel	Keterangan
Dimensi Berwujud			
1	0,702	0,361	Valid
2	0,794	0,361	Valid
3	0,637	0,361	Valid
4	0,782	0,361	Valid
5	0,747	0,361	Valid
Dimensi Keandalan			
1	0,696	0,361	Valid
2	0,758	0,361	Valid
3	0,721	0,361	Valid
4	0,805	0,361	Valid
5	0,677	0,361	Valid
Dimensi Ketanggapan			
1	0,899	0,361	Valid
2	0,860	0,361	Valid
3	0,812	0,361	Valid
4	0,413	0,361	Valid
5	0,569	0,361	Valid
Dimensi Jaminan			
1	0,828	0,361	Valid
2	0,793	0,361	Valid
3	0,702	0,361	Valid
4	0,861	0,361	Valid
5	0,769	0,361	Valid
Dimensi Empati			
1	0,643	0,361	Valid
2	0,772	0,361	Valid
3	0,786	0,361	Valid
4	0,847	0,361	Valid
5	0,768	0,361	Valid

Tabel 8. Uji Validasi Butir Pertanyaan Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023

No	r hitung	r tabel	Keterangan
Dimensi Berwujud			
1	0,691	0,361	Valid
2	0,611	0,361	Valid
3	0,766	0,361	Valid
4	0,664	0,361	Valid

No	r hitung	r tabel	Keterangan
5	0,724	0,361	Valid
Dimensi Keandalan			
1	0,795	0,361	Valid
2	0,496	0,361	Valid
3	0,594	0,361	Valid
4	0,803	0,361	Valid
5	0,597	0,361	Valid
Dimensi Ketanggapan			
1	0,852	0,361	Valid
2	0,688	0,361	Valid
3	0,746	0,361	Valid
4	0,532	0,361	Valid
5	0,684	0,361	Valid
Dimensi Asuransi			
1	0,670	0,361	Valid
2	0,751	0,361	Valid
3	0,803	0,361	Valid
4	0,711	0,361	Valid
5	0,826	0,361	Valid
Dimensi Empati			
1	0,493	0,361	Valid
2	0,843	0,361	Valid
3	0,632	0,361	Valid
4	0,690	0,361	Valid
5	0,843	0,361	Valid

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah penjelasan tentang sejauh mana proses pengukuran data dipercaya, kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* >0,60 (Stevani, 2018).

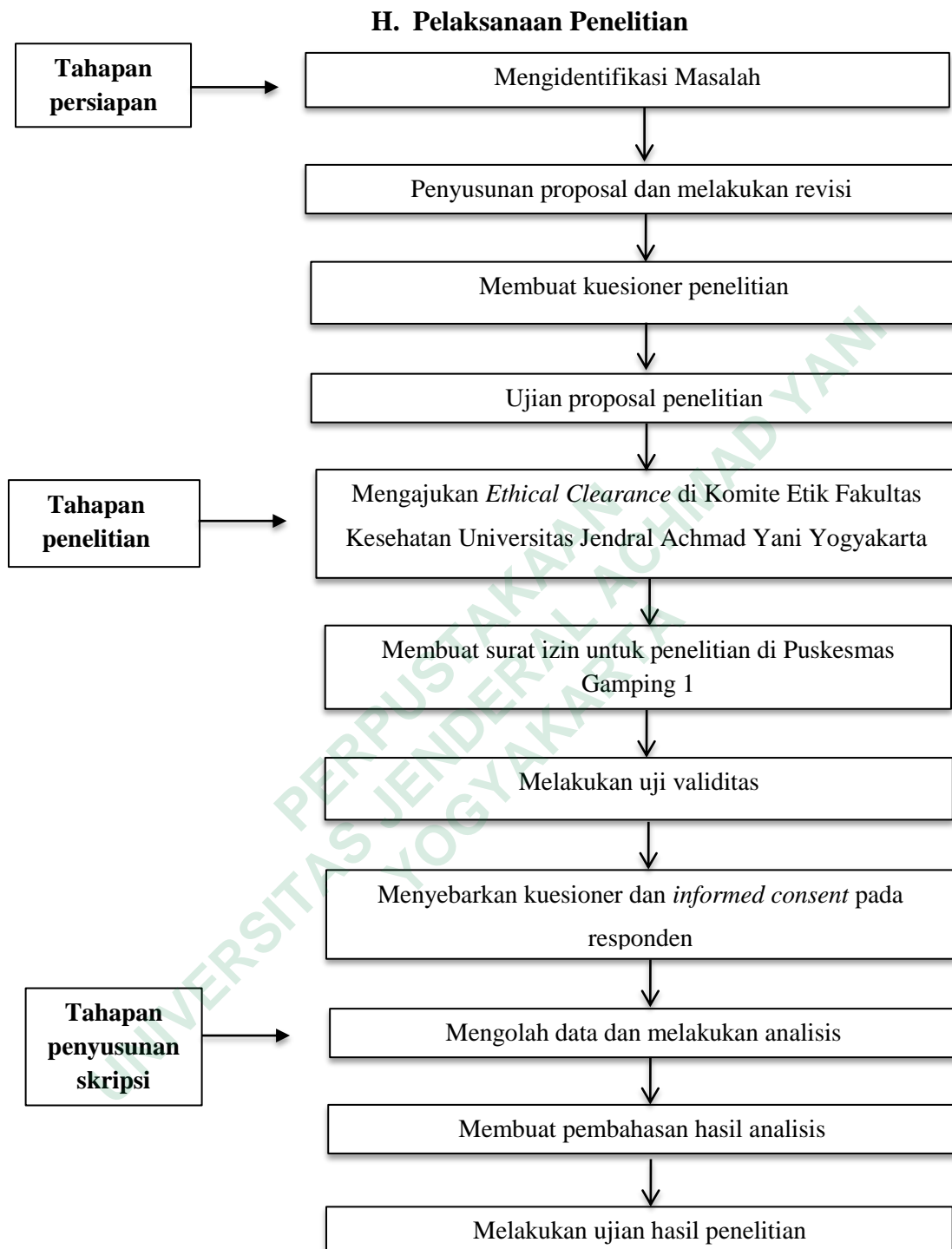
Tabel 9. Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Berwujud	0,778	Reliabel
Keandalan	0,777	Reliabel
Ketanggapan	0,765	Reliabel
Jaminan	0,842	Reliabel
Empati	0,816	Reliabel

Tabel 10. Uji Reliabilitas Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Berwujud	0,712	Reliabel
Keandalan	0,621	Reliabel
Ketanggapan	0,734	Reliabel
Jaminan	0,808	Reliabel
Empati	0,756	Reliabel

Pada uji reliabilitas yang dilakukan dengan uji *cronbach alpha*, kualitas dan kepuasan dengan masing-masing dimensi yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki nilai $>0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari 5 dimensi kualitas dan kepuasan adalah reliabel.



Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian

I. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Menurut Notoadmodjo (2018) metode pengumpulan data dalam penelitian dibagi menjadi 5 tahap yaitu :

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan pengecekan validitas data yang masuk dan pengecekan data lembar kuesioner yang sudah diisi oleh responden.

b. *Coding*

Coding merupakan kegiatan dalam mengelompokkan data pada karakteristik dan jawaban kepuasan pada setiap dimensi sehingga dapat mempermudah peneliti dalam mengolah data.

Tabel 11. Skala Likert

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

Pada penelitian ini, peneliti memasukkan data menggunakan program statistik terkomputerisasi.

c. *Cleaning*

Cleaning merupakan kegiatan mengecek data yang sudah diinput untuk menghindari kesalahan pengkodean dan sebagainya.

d. *Tabulating*

Tabulating merupakan pengelompokkan suatu data agar data tersebut mudah untuk dianalisis dan sesuai dengan apa yang diinginkan.

2. Analisis data

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan pengujian pada masing-masing variabel yang akan dianalisis. Uji ini bertujuan untuk mengetahui data yang didapatkan dari hasil penelitian terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan yaitu uji *Kolmogrov-Smirnov*. Data pada

penelitian dikatakan terdistribusi normal apabila $p > 0,05$ dan data terdistribusi tidak normal apabila $p \leq 0,05$.

Tabel 12. Uji Normalitas Kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023

Variabel	Signifikansi
Berwujud	0,01
Keandalan	0,01
Ketanggapan	0,01
Asuransi	0,01
Empati	0,01

Tabel 13. Uji Normalitas Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023

Variabel	Signifikansi
Berwujud	0,01
Keandalan	0,01
Ketanggapan	0,01
Asuransi	0,01
Empati	0,01

Hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa variabel pada kualitas dan kepuasan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) mendapatkan nilai signifikansi 0,01 yang artinya tidak terdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

b. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk meringkas kumpulan data dari hasil pengukuran. Analisis univariat dilakukan pada masing-masing variabel yang akan diteliti. Data primer pada penelitian ini yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan 5 dimensi yaitu dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud yang kemudian akan dipersentasekan dalam bentuk distribusi frekuensi.

c. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu kualitas PIO dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1. Uji *Chi-Square* digunakan dalam menguji hipotesis dengan data terdistribusi normal. Uji *Chi-Square* dilakukan untuk pengujian hipotesis komparatif dua sampel dalam bentuk nominal dan sampelnya besar (Sugiyono, 2019). Nilai Asymp.Sig (2-sided) diperoleh $< 0,05$ maka H_0 diterima. Jika nilai Asymp.Sig (2-sided) $> 0,05$ maka artinya H_1 ditolak. Apabila hasil pengujian hipotesis data tidak terdistribusi secara normal maka digunakan uji *Fisher Exact Test* (Rahmasari & Musfirah, 2020).