

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain penelitian**

Rancangan penelitian ini termasuk ke dalam desain penelitian observasional analitik (*non-eksperimental*) dengan menggunakan pendekatan metode *cross sectional*. Pada penelitian ini variabel bebas dan terikat dikumpulkan dan diukur dalam waktu yang bersamaan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta, pada bulan April 2021.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang sedang menebus resep obat ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

##### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dihitung berdasarkan Rumus Yamane menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel secara kebetulan (Sugiyono, 2019).

No	Bulan	Rata-Rata Kunjungan(orang)
1	Januari	22
2	Februari	26
3	Maret	32
4	April	27
5	Mei	25
6	Juni	26
7	Juli	26
8	Agustus	22
9	September	20
10	Oktober	25
11	November	26
12	Desember	28

<b>Total</b>	<b>305</b>
--------------	------------

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi ( dari hasil hitung rata-rata jumlah pasien rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta pada tahun 2020 yang tidak berulang)

e = Tingkat kesalahan

$$\text{Perhitungan sampel: } n = \frac{305}{1 + 305 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{305}{1 + 305 (0,0025)}$$

$$n = 173,29$$

**(dibulatkan menjadi 174)**

Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien usia 17 - 60 tahun
- 2) Pasien/ keluarga pasien yang ditemui sedang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dan bersedia mengisi kuisioner.

b. Kriteria Eksklusi :

- 1) Pasien yang sakit keras dan tidak mampu berkomunikasi.
- 2) Pasien yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap

#### D. Variabel penelitian

Pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu:

Variabel bebas: karakteristik pasien ditinjau dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan pasien

Variabel terikat: tingkat Kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*)

#### E. Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

Definisi Operasional	Sub Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala
Persepsi pasien mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta	Kehandalan ( <i>reabiality</i> )	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan sarana komunikasi.	Sangat memuaskan 80 %-100%	Kuesioner	Ordinal
			Memuaskan 60 %-79,9 %		
			Cukup puas 40%-59,9 %		
	Ketanggapan ( <i>responsive</i> )	keinginan petugas membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	Tidak memuaskan 20%-39,9 %	Kuesioner	Ordinal
			Sangat memuaskan 80%-100%		
			Memuaskan 60%-79,9 %		
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari	Cukup puas 40%-59,9 %	Kuesioner	Ordinal
			Sangat memuaskan 80%-100%		
			Memuaskan 60%-79,9 %		

<b>Definisi Operasional</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Skala</b>
		bahaya, risiko, atau keragu-raguan.	Tidak memuaskan 20%-39,9 % Sangat tidak memuaskan 0%– 19,9 %		
	Empati ( <i>emphaty</i> )	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.	Sangat memuaskan 80-100% Memuaskan 60-79,9 % Cukup puas 40-59,9 % Tidak memuaskan 20-39,9 % Sangat tidak memuaskan 0 – 19,9 %	Kuesioner	Ordinal
	Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	Fasilitas fisik, pelengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.	Sangat memuaskan 80%-100% Memuaskan 60%-79,9 % Cukup puas 40%-59,9 % Tidak memuaskan 2%-39,9 % Sangat tidak memuaskan 0%– 19,9 %	Kuesioner	Ordinal
<b>Karakteristik pasien</b>	Jenis Kelamin	Jenis kelamin responden dengan kriteria	Laki-laki perempuan	Kuesioner	Nominal
	Umur	Usia responden pada saat dilakukan penelitian yaitu 17 - 60 tahun	17-25 tahun 26-35 tahun 36-45 tahun 46-55 tahun 56-60 tahun	Kuesioner	Interval
	Pendidikan	Jenjang pendidikan sekolah formal yang	SD/ sederajat SMP/ sederajat SMA/ sederajat D3/ sederajat	Kuesioner	Ordinal

Definisi Operasional	Sub Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala
		pernah ditempuh responden	S1 Lain-lain		
	Pekerjaan	Status pekerjaan responden	PNS/POLRI/TNI Dosen/guru Pegawai/Karyawan swasta Buruh/petani Lainnya	Kuesioner	Nominal
	Pendapatan	rentang pendapatan responden per-bulan	0 (belum berpenghasilan) Rp 800.000-1.600.000 Rp 1.700.000-2.300.000 Rp 2.400.000-3.000.000 > Rp 3.000.000	Kuesioner	Nominal

#### F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian menguji kepuasan responden dengan menggunakan kuesioner dan dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Kuesioner penelitian berupa data karakteristik responden dan item pertanyaan tingkat kepuasan.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan penjelasan peneliti terkait pengisian *informed consent* dan kuesioner. Kuesioner alat untuk pengumpulan data cara memberikan kepada responden, menyebarkan item pernyataan kepada responden dengan tujuan agar responden memberikan respon atas pernyataan tersebut. Instrumen dalam mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala Likert yang terdiri dari 5 poin untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Tabel 2. Skala Likert

Penilaian <i>favourable</i>	Skor	Penilaian <i>unfavourable</i>	Skor
Sangat setuju	5	Sangat setuju	1
Setuju	4	Setuju	2
Ragu-ragu	3	Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2	Tidak setuju	4
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	5

### G. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dalam melakukan penelitian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta sebelum dilakukannya penelitian dengan jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 30 orang.

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2012). Penilaian validitas instrumen dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan *level of confidence interval* 95% atau dengan tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) (Yulia, 2017). Dikatakan *valid* bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan sebaliknya bila tidak *valid*  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (Sugiyono, 2014). Selanjutnya untuk memperoleh alat ukur yang *valid*, maka pertanyaan yang tidak memenuhi taraf signifikan harus diganti, direvisi atau dihilangkan.

Tabel 5. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Kehandalan

Item Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Rtabel	Keterangan
X1	0.894	0.361	<i>Valid</i>
X2	0.731	0.361	<i>Valid</i>
X3	0.910	0.361	<i>Valid</i>
X4	0.896	0.361	<i>Valid</i>
X5	0.929	0.361	<i>Valid</i>

Dari hasil tabel 5 dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan variabel kehandalan adalah *valid*.

Tabel 6. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Ketanggapan

Item Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Rtabel	Keterangan
X1	0.681	0.361	<i>Valid</i>
X2	0.802	0.361	<i>Valid</i>
X3	0.820	0.361	<i>Valid</i>
X4	0.841	0.361	<i>Valid</i>

Item Variabel	Pearson Correlation	Rtabel	Keterangan
X5	0.803	0.361	Valid

Dari hasil tabel 6 dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan variabel ketanggapan adalah *valid*.

**Tabel 7. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Jaminan**

Item Variabel	Pearson Correlation	Rtabel	Keterangan
X1	0.565	0.361	Valid
X2	0.616	0.361	Valid
X3	0.843	0.361	Valid
X4	0.744	0.361	Valid
X5	0.861	0.361	Valid

Dari hasil tabel 7 dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan variabel jaminan adalah *valid*.

**Tabel 8. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Empati**

Item Variabel	Pearson Correlation	Rtabel	Keterangan
X1	0.830	0.361	Valid
X2	0.833	0.361	Valid
X3	0.897	0.361	Valid
X4	0.820	0.361	Valid
X5	0.682	0.361	Valid

Dari hasil tabel 8 dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan variabel empati adalah *valid*.

**Tabel 9. Hasil Uji Validasi Kuesioner Variabel Bukti Fisik**

Item Variabel	Pearson Correlation	Rtabel	Keterangan
X1	0.885	0.361	Valid
X2	0.928	0.361	Valid
X3	0.875	0.361	Valid
X4	0.570	0.361	Valid
X5	0.831	0.361	Valid

Dari hasil tabel 9 dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan variabel bukti fisik adalah *valid*.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks untuk mengetahui alat pengukur tersebut dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoadmojo, 2012). Instrumen dikatakan reliabel apabila diperoleh nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Arikunto, 2010).

**Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Semua Kategori**

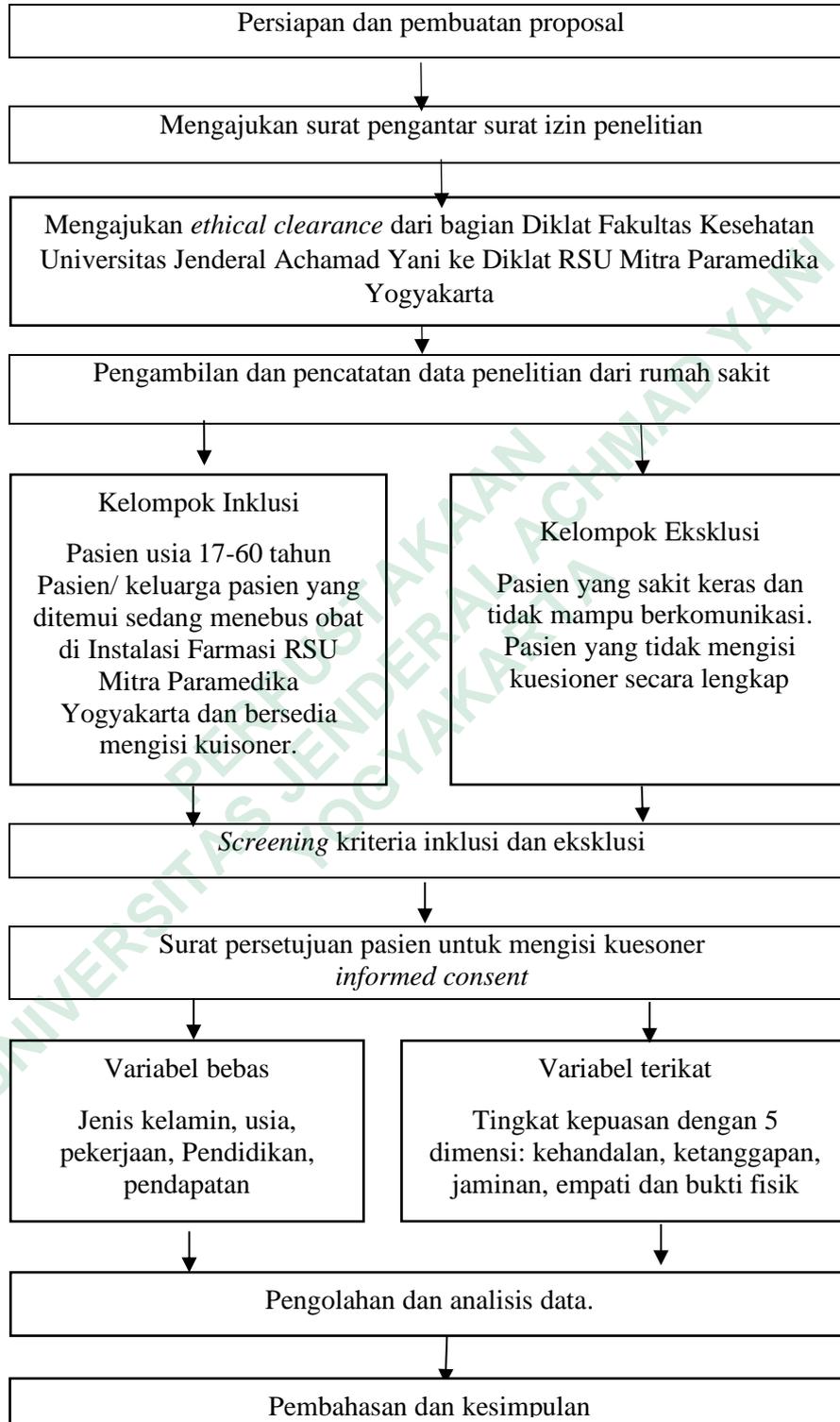
Variabel	Cronbach's Alpha	N item	Keterangan
Kehandalan	0.919	5	Realibel

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>N item</b>	<b>Keterangan</b>
Ketanggapan	0.840	5	<i>Reliabel</i>
Jaminan	0.783	5	<i>Reliabel</i>
Empati	0.873	5	<i>Reliabel</i>
Bukti Fisik	0.874	5	<i>Reliabel</i>

Dari tabel pengujian dengan menggunakan bantuan SPSS versi 15 dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas pada angket variabel kehandalan adalah 0.919, variabel ketanggapan adalah 0.840, variabel jaminan 0.783, variabel empati 0.873 dan bukti fisik adalah 0.874. Instrument dikatakan reliabel atau tidak menggunakan *Cronbach's alpha* yaitu  $\alpha >$  konstanta (0.6) maka instrument yang digunakan reliabel.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
YOGYAKARTA

## H. Pelaksanaan Penelitian



Gambar 1. Pelaksanaan Penelitian

## I. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode Pengolahan

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden. Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan saat sudah selesai pengumpulan data. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 15. Langkah-langkah pengolahan data meliputi *editing*, *coding*, *processing*, *cleaning*, dan *tabulating*.

- a. *Editing* adalah tahapan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban, dan keseragaman suatu pengukuran.
- b. *Coding* adalah tahapan kegiatan mengklasifikasikan data dan jawaban menurut kategori masing-masing. Dalam penelitian ini dilakukan pemberian kode pada setiap jawaban karakteristik dan dimensi kepuasan untuk memudahkan proses *entry* data.
- c. *Entry* pemrosesan data karakteristik pasien dan dimensi kepuasan ke dalam master tabel karakteristik dan kuesioner.
- d. *Cleaning* yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
- e. *Tabulating* merupakan tahapan kegiatan pengorganisasian data dari dimensi kepuasan dan karakteristik pasien ke dalam tabel berdasarkan kuesioner yang sudah ditentukan skornya agar dengan mudah dapat dijumlah ataupun disusun untuk disajikan dan dianalisis (Lapau, 2013)

### 2. Analisis Data

#### a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan tiap variabel maka dilakukan pengumpulan data, dan tahap selanjutnya data akan diolah dengan uji metode statistik uji univariat pada perangkat komputer, agar diperoleh distribusi frekuensinya.

## b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan 2 variabel yaitu membandingkan hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap karakteristik responden yang berkunjung ke pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Analisis yang digunakan uji normalitas pada sampel besar ( $>50$ ) yaitu uji *Kolmogorov-smirnov* dan analisis bivariat yang digunakan adalah uji *Chi Square* dengan nilai signifikansi 0,05.

### Uji normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria yang digunakan yaitu data dikatakan berdistribusi normal jika harga koefisien *Asymp. Sig* pada *output Kolmogorov-Smirnov test*  $>$  dari nilai *alpha* yang ditentukan yaitu 5% (0,05). Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 11. Hasil Uji Normalitas (n=174)**

Variabel	Signifikansi ( <i>p-value</i> )
Jenis kelamin	0,000
Umur	0,000
Pendidikan	0,000
Pekerjaan	0,000
Pendapatan	0,000
Kepuasan pasien	0,000

Hasil pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin ( $p\text{-value}=0,000$ ), umur ( $p\text{-value}=0,000$ ), pendidikan ( $p\text{-value}=0,000$ ), pekerjaan ( $p\text{-value}=0,000$ ), pendapatan ( $p\text{-value}=0,000$ ), dan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,000$ ) masing-masing nilai signifikansinya lebih kecil dari signifikansi 5%, dapat disimpulkan data tidak terdistribusi normal.