

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, dengan metode observasional analitik untuk melihat hubungan antara variabel pada suatu populasi. Pengumpulan data hanya dilakukan sekali dan satu waktu.

B. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gamping 2 Sleman pada Juli 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Keseluruhan pasien yang menerima layanan farmasi di Puskesmas Gamping 2 Sleman.

2. Sampel

Pasien yang menerima layanan farmasi di Puskesmas Gamping 2 Sleman berdasarkan kriteria berikut:

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien yang menerima layanan farmasi minimal 1 (satu) kali di Puskesmas Gamping 2 Sleman.
- 2) Pasien umur 17 hingga 65 tahun
- 3) Pasien yang setuju untuk mengisi *informed consent*

b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien yang tidak melengkapi kuesioner dengan benar
- 2) Pasien tidak setuju menandatangani *informed consent*
- 3) Pasien dengan gangguan kognitif
- 4) Pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik secara verbal

3. Teknik *sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non probability*

sampling dengan pendekatan *purposive sampling*. Metode pengambilan ini didasarkan pada kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Sampel dapat dihitung menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = besar populasi

e = *error* (tingkat kesalahan) dalam penelitian 0.1 (10%)

$$n = \frac{22.994}{1 + 22.994 (0,1)^2}$$

$$n = 100$$

Jumlah populasi pasien di Puskesmas Gamping 2 Sleman yaitu 43.859, setelah dilakukan penyortiran menjadi 22.994 pasien.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas

Penelitian ini menggunakan variabel *independent* yang meliputi karakteristik pasien, seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan

2. Variabel terikat

Penelitian ini menggunakan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel *dependent*, yang meliputi dimensi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*.

E. Definisi Operasional

Tabel 4. Definisi operasional

No	Variabel operasional	Definisi operasional	Instrumen	Hasil ukur	Skala data
1	Jenis kelamin	Karakteristik yang membagi antara laki-laki dan perempuan	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal

No	Variabel operasional	Definisi operasional	Instrumen	Hasil ukur	Skala data
2	Pekerjaan	Status pekerjaan saat menjadi responden	Kuesioner	1. Bekerja 2. Tidak bekerja	Nominal
3	Pendidikan	Tingkat pendidikan terakhir	Kuesioner	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Diploma/Sarjana	Ordinal
4	Umur	Umur pasien pada saat pengambilan data dilakukan	Kuesioner	1. 17 – 25 2. 26 – 35 3. 36 – 45 4. 46 – 55 5. 56 – 65	Interval
5	Tingkat kepuasan pasien meliputi (<i>tangible, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness.</i>)	Perasaan pasien yang timbul setelah mendapatkan pelayanan kefarmasian	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Ordinal

F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

Menggunakan *informed consent* dan kuesioner. Kuesioner yang dipakai yaitu kuesioner karakteristik pasien dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Kuesioner ini berbentuk *hard file*. Dalam penelitian ini, penggunaan kuesioner mengacu pada metode yang telah digunakan dalam penelitian (Andana, 2023) dan (Rizqi, 2020).

Tabel 5. Jumlah pernyataan

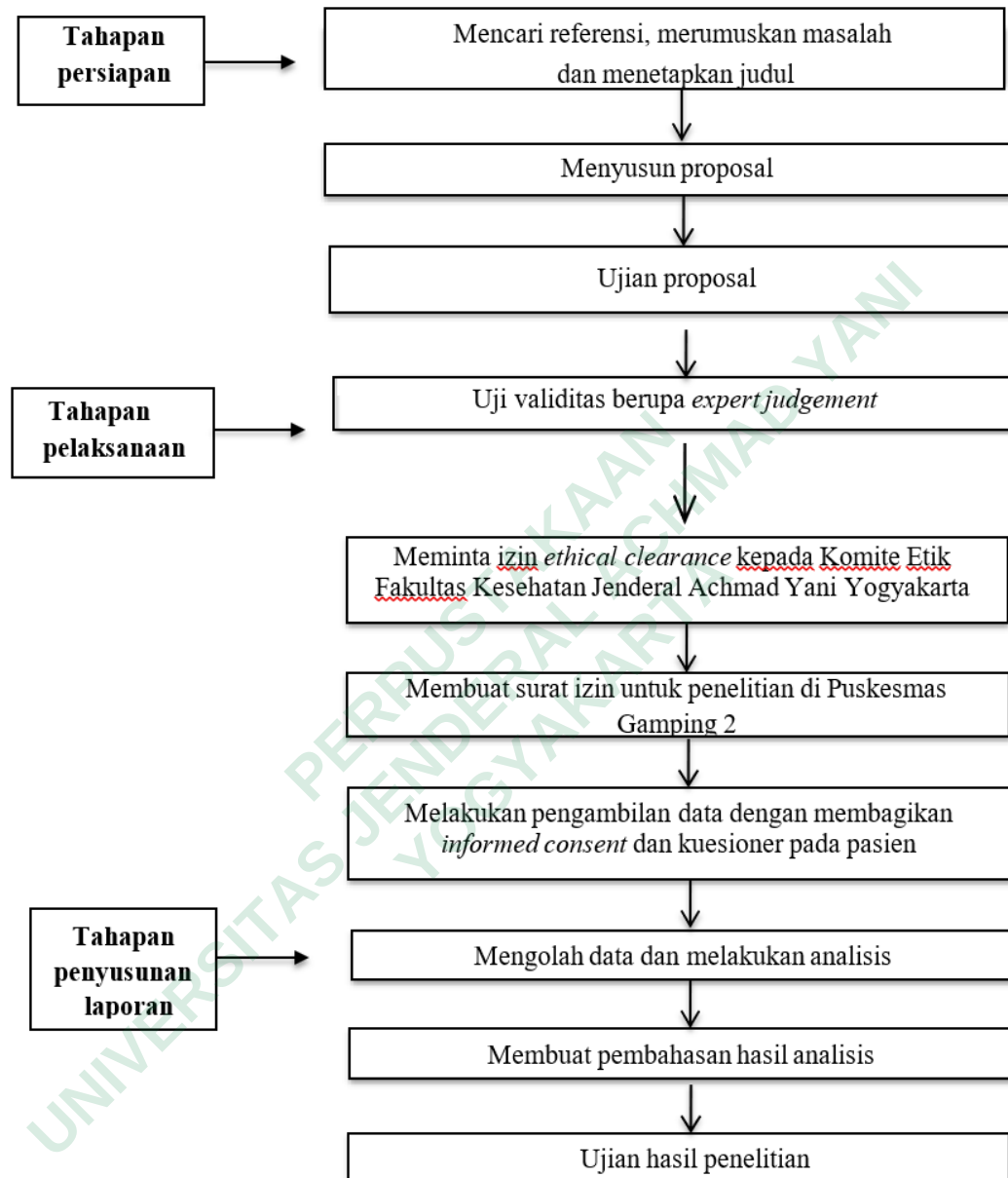
Dimensi	Jumlah pernyataan
Bukti fisik	4
Jaminan	4
Ketanggapan	4
Kepedulian	4
Ketanggapan	3
Total	19

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, yang diadopsi dari penelitian sebelumnya. Pengujian menggunakan

teknik *expert judgement*. *Expert judgement* dilakukan dengan mengkonsultasikan kuesioner kepada 3 dosen dari program studi Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Setelah dilakukan konsultasi didapatkan hasil yang digunakan sebagai masukan sehingga kuesioner layak digunakan untuk mengumpulkan data.

Saran masukan yang pertama pada semua dimensi yang awalnya “tenaga kefarmasian” diubah menjadi “apoteker” sehingga lebih efektif dalam menjawab pernyataan. Kemudian pada dimensi bukti fisik pada pernyataan nomor 1 “berpenampilan bersih dan rapi” diubah menjadi “berseragam rapi dan bersih”. Pernyataan nomor 3 pada kata “layak” diubah menjadi “bersih”. Pada dimensi jaminan pernyataan nomor 3 kata “diberikan” diubah menjadi “diserahkan”. Pada dimensi kehandalan pernyataan nomor 1 yang semula “standar waktu pelayanan selama 15-30 menit” menjadi “15-30 menit untuk resep non racikan ≤ 60 menit untuk resep racikan” pernyataan nomor 2 ditambahkan “cara penggunaan” pernyataan nomor 4 yang semula “prosedur farmasi tidak berbelit-belit” diubah menjadi “apoteker memberikan edukasi untuk mendukung pengobatan pasien”. Pada dimensi kepedulian pernyataan nomor 2 “memahami kebutuhan obat untuk pasien” diubah menjadi “mendengarkan keluhan pasien dengan seksama” pernyataan nomor 3 yang semula “mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan” diubah menjadi “mudah diajak berkomunikasi”. Pada dimensi ketanggapan pernyataan nomor 1 kata “tanggap” diubah menjadi “cekatan” pernyataan nomor 3 “mendengarkan keluhan pasien dengan seksama” diubah menjadi “mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien”

G. Pelaksanaan Penelitian



Gambar 2. Pelaksanaan penelitian

1. Jalannya penelitian

a. Tahap persiapan

Penelitian dimulai dengan mencari referensi, merumuskan masalah, dan menetapkan judul. Sebelum kuesioner digunakan, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

Validitas adalah sejauh mana alat ukur dapat diandalkan. Instrumen dianggap valid jika alat ukur tersebut benar-benar dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Reliabilitas adalah indikator yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian perilaku memiliki keandalan sebagai alat ukur, yang di antaranya dinilai melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tetap sama. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian diuji validitasnya dengan menggunakan telaah ilmiah dari para ahli (*expert judgment*) yaitu 3 dosen bidang farmasi klinis Prodi Farmasi S-1 yaitu apt. Siwi Padmasari, M.Sc, apt. Yuni Andriani, M.Pharm.Sci dan apt. Sugiyono, M.Sc untuk menguji validitas isi terhadap instrumen.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai dengan mengurus *ethical clearance*. Kegiatan selanjutnya adalah mengurus surat izin penelitian di Puskesmas Gamping 2 Sleman. Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti melakukan pengambilan data yang diawali dengan meminta persetujuan menggunakan lembar *informed consent* dan kuesioner dalam bentuk *hardfile* kepada responden.

c. Tahap penyusunan laporan

Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan data atau jawaban dari kuesioner, data yang sudah terkumpul dihitung persentasenya diolah uji univariat dan bivariat.

H. Metode pengolahan dan Analisis data

1. Metode Pengolahan Data

Terdapat enam tahapan dalam proses pengolahan data dalam penelitian ini, meliputi:

a. *Editing*

Tahap pemeriksaan jawaban, jika ada ketidaklengkapan jawaban

dilakukan pengumpulan data ulang.

b. *Data entry*

Tahap pengisian kolom dengan kode di excel berdasarkan jawaban untuk setiap pernyataan.

c. *Processing*

Tahap memindahkan data dari excel ke dalam program statistik terkomputerisasi.

d. *Cleaning data*

Tahap melakukan verifikasi ulang untuk memastikan keakuratannya dan mengidentifikasi apakah ada kesalahan saat memasukkan data

e. Penyajian data

Hasil kajian data disajikan dalam bentuk tabel (Sugiyono, 2021).

2. Analisis data

a. Analisis univariat

Rangkuman data hasil pengukuran dapat dilihat menggunakan analisis univariat. Semua komponen yang diteliti akan dilakukan uji analisis univariat. Data utama yang digunakan yaitu pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, dan umur pasien dan 5 dimensi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*.

b. Analisis normalitas

Analisis normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* untuk membuktikan kenormalan distribusi data. Jika nilai *p-value* sama dengan atau lebih besar dari 0,05 maka dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, data dianggap tidak berdistribusi normal jika nilai *p-value* kurang dari 0,05 (Sugiyono, 2021). Pada penelitian ini didapatkan hasil nilai *Asymp. Sig* $0.00 < 0.05$ yang berarti tidak terdistribusi normal.

c. Analisis bivariat

Analisis ini bertujuan untuk menyatukan dua variabel. Variabel *independent* (karakteristik pasien) dan variabel *dependent* (tingkat kepuasan pasien). *Paired Sample t-test* diterapkan pada data yang terdistribusi normal.

Kruskal Wallis diterapkan pada data yang tidak berdistribusi. Jika nilai *p-value* kurang dari atau sama dengan 0,05, maka H_a diterima, yang menunjukkan adanya hubungan. H_a diterima dan menunjukkan adanya hubungan jika nilai *p-value* kurang dari atau sama dengan 0,05, Jika nilai *p-value* lebih besar dari atau sama dengan 0,05, maka H_o diterima, yang berarti tidak ada hubungan.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDRAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA