

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif non-eksperimental dengan pendekatan secara *cross sectional*.

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

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Godean I yang terletak di Jl. Pandean 7, Sidoluhur, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada rentang waktu bulan Juli 2024.

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

##### 1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Godean 1 Kabupaten Sleman.

##### 2. Sampel

Sampel pada penelitian ini yaitu bagian dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

###### a. Kriteria inklusi

- 1) Responden yang bersedia mengisi kuisioner dengan suka rela.
- 2) Responden yang berumur 18-65 tahun.
- 3) Responden yang datang untuk menebus dengan resep dokter.
- 4) Responden yang dapat menulis dan membaca.

###### b. Kriteria eksklusi

- 1) Responden yang tidak mengisi kuisioner dengan lengkap.
- 2) Responden yang mengisi jawaban pilihan kuisioner lebih dari satu jawaban untuk setiap pernyataan.
- 3) Responden merupakan petugas di Puskesmas Godean 1.

### 3. Besar sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Persentase (%) tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditolerir (e = 0,1 atau 10%)

$$n = \frac{8101}{1 + 8101 (0,1)^2}$$

$$n = 98,79 \approx 99$$

$$n = 99 + 10\%$$

$$n = 109$$

Besar sampel yang didapatkan dari perhitungan adalah sebesar 99 dengan ditambahkan *drop out* 10% didapatkan 109 responden.

### 4. Teknik pengambilan sampel

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampelnya.

## D. Variabel Penelitian

Variabel bebas pada penelitian ini yakni data demografi pasien yang mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan jumlah kunjungan ke puskesmas dalam 3 bulan terakhir. Variabel terikat pada penelitian ini yakni evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1 yang mencakup dimensi bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsivness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## E. Definisi Operasional

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala Ukur
1	Umur (tahun)	Ukuran lamanya masa hidup responden dihitung dari tahun lahirnya sampai waktu pengambilan data	Kuesioner	1. 18-25 2. 26-44 3. 45-59 4. 60-65	Nominal
2	Jenis Kelamin	Karakteristik yang membedakan gender responden	Kuesioner	1. Pria 2. Wanita	Nominal
3	Pendidikan	Jenjang pendidikan terakhir yang pernah ditempuh responden	Kuesioner	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D3 5. S1 6. S2/S3 7. Tidak tamat sekolah	Nominal
4	Pekerjaan	Status pekerjaan responden	Kuesioner	1. Buruh 2. Wiraswasta 3. TNI/POLRI 4. PNS 5. Pelajar/mahasiswa 6. Ibu rumah tangga 7. Pegawai swasta 8. Lain-lain	Nominal
5	Penghasilan	Rentang pendapatan responden per-bulan	Kuesioner	1. 0 (belum berpenghasilan) 2. <1 jt 3. >1 jt – 3 jt 4. >3 jt – 5 jt 5. >5 jt	Nominal
6	Jumlah Kunjungan	Jumlah kunjungan responden dalam 3 bulan terakhir	Kuesioner	1. 1 kali kunjungan 2. >1 kali kunjungan	Nominal
7	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Sumber daya yang menunjang seperti fasilitas fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pasien	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Nominal
8	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Nominal
9	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kesediaan untuk membantu dan memberikan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas	Nominal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala Ukur
		elayanan kefarmasian		3. Puas 4. Sangat Puas	
10	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan dalam memberikan jaminan atas pelayanan kefarmasian	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Nominal
11	<i>Emphaty</i> (Empati)	Kemampuan dalam membangun hubungan baik, memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pasien	Kuesioner	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Nominal

## F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Instumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yakni kuesioner. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner demografi pasien dan tingkat kepuasan pasien. Kuesioner demografi pasien meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan serta jumlah kunjungan. Kuesioner tingkat kepuasan pasien yang digunakan pada penelitian ini diadopi dari kuesioner penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361) yang artinya kuesioner valid dan uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sejumlah 0,973 yang maknya telah memenuhi syarat suatu instrumen dikatakan *reliable*. Kuesioner ini meliputi lima dimensi, yang terdiri dari 22 pernyataan di antaranya kehandalan (*reliability*) 6 pertanyaan, ketanggapan (*responsiveness*) 3 pertanyaan, jaminan (*assurance*) 4 pertanyaan, kepedulian (*emphaty*) 4 pertanyaan dan sarana fisik (*tangible*) 5 pertanyaan serta tingkat kepuasan diukur dengan skala *Likert*.

**Tabel 3. Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat tidak puas	1
Tidak puas	2
Puas	3
Sangat puas	4

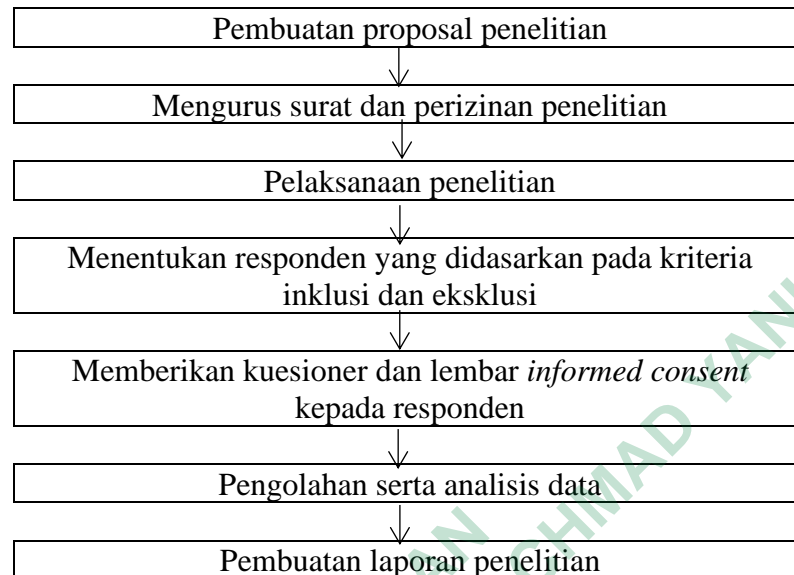
**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

No	Dimensi	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,682	0,361	Valid
2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,888	0,361	Valid
3	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,873	0,361	Valid
4	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,849	0,361	Valid
5	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,844	0,361	Valid
6	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,829	0,361	Valid
7	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,77	0,361	Valid
8	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,85	0,361	Valid
9	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,728	0,361	Valid
10	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,883	0,361	Valid
11	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,883	0,361	Valid
12	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,867	0,361	Valid
13	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,897	0,361	Valid
14	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	0,789	0,361	Valid
15	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	0,862	0,361	Valid
16	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	0,846	0,361	Valid
17	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	0,766	0,361	Valid
18	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,821	0,361	Valid
19	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,792	0,361	Valid
20	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,815	0,361	Valid
21	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,697	0,361	Valid
22	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,611	0,361	Valid

## 2. Metode pengumpulan data

Penyusunan data dimulai dengan memberi informasi terkait penelitian kepada responden. Selanjutnya, responden berhak memutuskan untuk bersedia atau tidak mengikuti penelitian dibuktikan dengan tanda tangan responden dalam *informed consent*. Kemudian peneliti memberi kuesioner kepada responden yang telah bersedia untuk dapat diisi dan tetap diberikan arahan oleh peneliti. Setelah semua kuesioner terisi dan diserahkan kembali kepada peneliti, dilakukan pengolahan data dan analisis data.

### G. Pelaksanaan Penelitian



**Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian**

### H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

#### 1. Metode pengolahan data

Kuesioner yang telah terisi diolah dengan cara mengelompokkan hasil berdasarkan kategori pertanyaan setiap dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Data karakteristik pasien dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan jumlah kunjungan. Tingkat kepuasan pasien dapat dihitung dari hasil kuesioner menggunakan rumus % skor sebagai berikut (Wirastuti *et al.*, 2021):

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

Hasil perhitungan % skor tingkat kepuasan pasien di bagi dalam beberapa kategori, antara lain:

- |                |           |
|----------------|-----------|
| 1. Sangat Puas | : 76-100% |
| 2. Puas        | : 51-75%  |
| 3. Tidak Puas  | : 26-50%  |

#### 4. Sangat Tidak Puas : 0-25%

Setelah dihitung tingkat kepuasan pasien, maka diperoleh ringkasan evaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1.

#### 2. Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Tujuan dari analisis ini ialah mendapatkan gambaran tentang data yang memuat variabel penelitian, di antaranya data demografi (umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, penghasilan dan jumlah kunjungan) serta data tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1, yang mencakup kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*) dan sarana fisik (*tangible*). Keseluruhan data penelitian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%).

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA