

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif *non-eksperimental* dengan pendekatan *cross sectional* yakni suatu studi setiap objek yang diukur hanya dilaksanakan sebanyak sekali pada satu waktu saja terhadap pengukuran yang dilakukan.

B. Lokasi dan Waktu

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kasihan II Bantul pada rentang waktu Mei - Juni tahun 2025

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Seluruh pasien di Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul pada tahun 2025.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi:

- 1) Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal satu kali
- 2) Pasien dengan umur 18 – 65 tahun
- 3) Pasien yang dapat membaca dan menulis atau berkomunikasi dengan baik
- 4) Pasien yang bersedia mengisi lembar *Informed consent*

b. Kriteria Eksklusi:

- 1) Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuisisioner dengan lengkap
- 2) Pasien yang mengisi pada lembar kuesioner lebih dari satu pilihan jawaban

3. Besar Sampel

Perhitungan jumlah minimal pengambilan sampel menggunakan rumus

Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Populasi

E = *Error* (tingkat kesalahan) sebesar 0,1 (10%)

$$n = \frac{2.484}{1 + 2.484 \times (0,1)^2}$$

$$n = 96,13 \approx 97$$

Besar sampel yang didapatkan dari perhitungan adalah sebesar 97 pasien.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*.

D. Variabel Penelitian

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian. Variabel terikat pada penelitian adalah tingkat kepuasan pasien yang meliputi dimensi bukti nyata (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*).

E. Definisi Operasional

Tabel 5. Definisi Operasional

Variabel	Parameter	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Data	Kategori
Karakteristik pasien	Jenis kelamin	Tanda biologis yang membedakan manusia berdasarkan kelompok laki-laki dan perempuan.	Kuesioner	Nominal	1. Laki-laki 2. Perempuan
	Umur	Ukuran masa hidup individu yang terhitung mulai dari lahir sampai lansia.	Kuesioner	Ordinal	1. 18-25 tahun 2. 26-44 tahun 3. 45-59 tahun 4. 60-65 tahun
	Pendidikan	Jenjang pendidikan terakhir yang pernah ditempuh.	Kuesioner	Ordinal	1. SD 2. SMP 3. SMA/SMK

Variabel	Parameter	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Data	Kategori
					4. Perguruan tinggi 5. Tidak bersekolah
	Pekerjaan	Kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup.	Kuesioner	Nominal	1. Buruh 2. ASN/TNI/POLRI/BUMN 3. Wiraswasta 4. Pegawai swasta 5. Tidak bekerja
	Penghasilan	Jumlah uang yang dihasilkan pada periode per-bulan	Kuesioner	Ordinal	1. ≤ 1 juta 2. > 1 juta – 3 juta 3. > 3 juta – 5 juta 4. > 5 juta
Tingkat Kepuasan	Dimensi Bukti nyata (<i>tangible</i>)	Kemampuan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal.	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas
	Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dengan akurat dan memuaskan.	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas
	Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas
	Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat di percaya dalam memberikan pelayanan.	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas
	Dimensi Empati (<i>emphaty</i>)	Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas

F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini berupa kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu data karakteristik pasien serta pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Bagian kuesioner karakteristik mencakup informasi dasar seperti jenis kelamin, rentang umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, serta besaran penghasilan pasien. Sementara

itu, bagian kuesioner yang mengukur kepuasan pasien terdiri dari lima dimensi penting, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Alat ukur kepuasan ini diadopsi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II, yang mana instrumen tersebut sudah melalui proses pengujian validitas serta reliabilitas. Hasil uji validitas membuktikan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361) yang menandakan bahwa kuesioner tersebut valid untuk digunakan. Selain itu, uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,973, yang berarti instrumen ini sangat andal serta memenuhi kriteria sebagai alat ukur yang konsisten. Kuesioner ini terdiri dari 22 pernyataan yang tersebar dalam lima dimensi untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang kepuasan pasien. Dalam rangka mendapatkan pengukuran tingkat kepuasan yang lebih akurat serta menghindari jawaban yang ambigu, peneliti menggunakan skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban sebagai alternatif, sehingga pasien diharapkan memberikan tanggapan yang jelas serta tegas sesuai dengan pengalaman mereka (Sugiyono, 2014). Dengan metode ini, data yang terkumpul dapat dianalisis secara lebih mendalam untuk memperoleh hasil yang valid serta reliabel terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas.

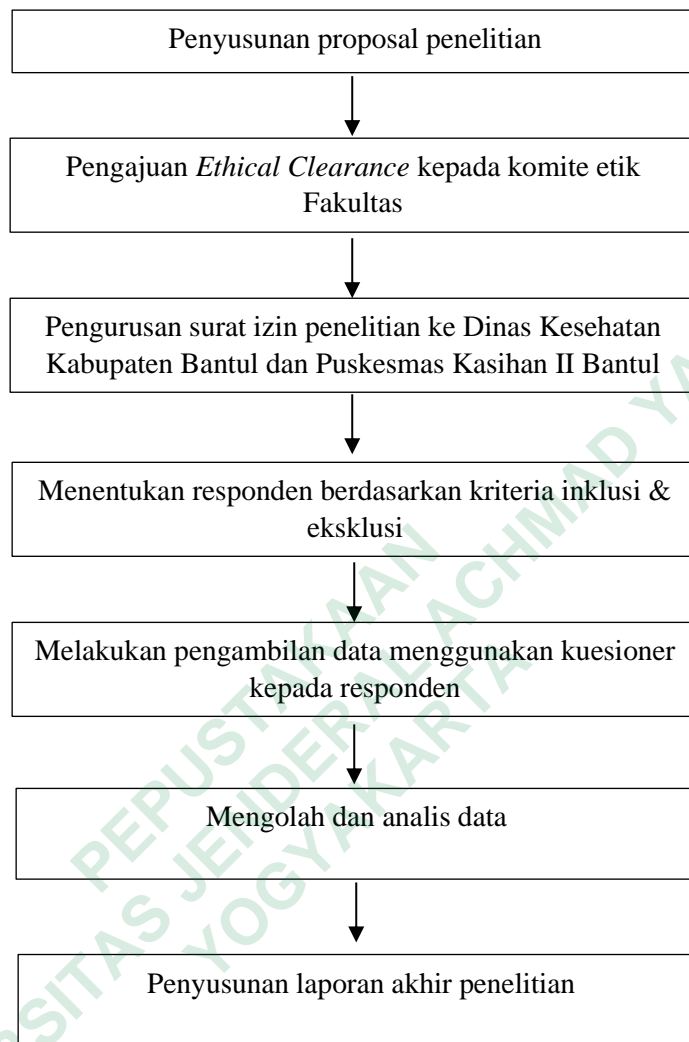
2. Metode Pengumpulan Data

Sebelum kuesioner dibagikan kepada para pasien, peneliti terlebih dahulu memberikan penjelasan secara rinci mengenai tujuan penelitian serta isi dari kuesioner yang akan diisi. Penjelasan ini bertujuan agar pasien memahami secara jelas apa yang diharapkan dari partisipasi mereka serta pentingnya kejujuran dalam menjawab pertanyaan. Setelah mendapatkan penjelasan tersebut, pasien diberikan kesempatan untuk menyatakan kesediaannya ikut berpartisipasi dengan cara menandatangani lembar *informed consent* sebagai bentuk persetujuan resmi serta sukarela. Selanjutnya, bagi pasien yang telah memberikan persetujuan, peneliti menyerahkan kuesioner untuk diisi berdasarkan pengalaman serta perasaan pasien selama menerima pelayanan, dengan pendampingan serta bimbingan dari peneliti agar pengisian berjalan

dengan benar serta sesuai instruksi. Setelah seluruh kuesioner selesai diisi, pasien kemudian menyerahkan kembali dokumen tersebut kepada peneliti. Data yang terkumpul dari seluruh pasien kemudian akan diproses melalui tahap pengolahan serta dianalisis secara mendalam untuk memperoleh hasil yang akurat serta dapat digunakan sebagai dasar kesimpulan dalam penelitian ini. Prosedur ini dilakukan agar validitas serta reliabilitas data terjaga serta memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar mencerminkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

G. Pelaksanaan Penelitian



Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang sudah terisi diolah dengan cara mengelompokkan hasil berdasarkan kategori pernyataan setiap dimensi. Data karakteristik pasien dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Data tingkat kepuasan pasien dihitung dari hasil kuesioner menggunakan rumus % skor dan alat yang dipakai untuk pengolahan data menggunakan *Microsoft excel* (Wirastuti *et al.*, 2021).

2. Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan data variabel pada penelitian. Data tingkat kepuasan dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase (%).

$$\% \text{ Skor dimensi} = \frac{\text{Rata - rata skor per dimensi}}{\text{Skor maksimal per dimensi}} \times 100\%$$

Setelah diperoleh % skor per dimensi maka akan dilakukan perhitungan rata-rata skor untuk keseluruhan dimensi dengan menggunakan rumus berikut:

$$\% \text{ Rata - rata skor} = \frac{\text{Rata - rata skor}}{\text{Skor maksimal}}$$

Hasil yang diperoleh akan dikelompokkan dalam beberapa kategori antara lain :

1. Sangat tidak puas : 0-25%
2. Tidak puas : 26-50%
3. Puas : 51-75%
4. Sangat puas : 76-100%