

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Desain penelitian ini adalah deskriptif observasional menggunakan pendekatan *cross-sectional* yaitu pengukuran pada objek penelitian hanya dilaksanakan sebanyak sekali pada satu waktu.

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

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta pada rentang waktu Juni-Juli 2025.

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

##### 1. Populasi

Seluruh pasien di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta pada tahun 2024.

##### 2. Sampel

Sampel pada penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang memenuhi kriteria:

###### a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta.
- 2) Pasien yang berusia 18 - 65 tahun.
- 3) Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian ditandai dengan *informed consent*.

###### b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.
- 2) Pasien yang mengisi lembar kuesioner lebih dari satu pilihan jawaban

### 3. Besar Sampel

Perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, digunakan rumus *Slovin*, yaitu (Maimunah *et al.*, 2020):

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%

$$n = \frac{9.151}{1 + 9.151 (0,1)^2}$$

$$n = 98,91 \approx 99$$

$$n = 99 + 10\%$$

$$n = 109$$

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

### 4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*.

#### D. Variabel Penelitian

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

## E. Definisi Operasional

Tabel 4. Definisi Operasional

Variabel	Karakteristik	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Data	Kategori
Kategori karakteristik pasien	Jenis Kelamin	Karakteristik yang membedakan gender pasien yang dilakukan pengambilan data	Kuesioner	Nominal	1. Laki-laki 2. Perempuan
	Usia	Lamanya masa hidup dihitung dari tahun lahirnya sampai waktu pengambilan data dilaksanakan	Kuesioner	Nominal	1. 18-25 tahun 2. 26-44 tahun 3. 45-59 tahun 4. 60-65 tahun
	Pendidikan	Pendidikan terakhir yang pernah ditempuh	Kuesioner	Nominal	1. Tidak bersekolah 2. SD 3. SMP 4. SMA/SMK 5. Perguruan Tinggi
	Pekerjaan	Aktivitas utama responden yang menghasilkan pendapatan atau menjadi peran sosial tetap	Kuesioner	Nominal	1. Buruh 2. Wiraswasta 3. TNI/POLRI/PN S/Pegawai BUMN 4. Pegawai Swasta 5. Tidak bekerja
	Penghasilan	Jumlah pendapatan rata-rata yang diterima responden setiap bulan dari aktivitas utama maupun tambahan, yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup	Kuesioner	Nominal	1. ≤ 1 juta 2. > 1 – 3 juta 3. > 3 – 5 juta 4. > 5 juta
	Tingkat kepuasan	Dimensi Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	Kemampuan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal.	Kuesioner	Nominal
Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> )		Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dengan akurat dan memuaskan.	Kuesioner	Nominal	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	Nominal	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	Nominal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas

Variabel	Karakteristik	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Data	Kategori
	Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> )	Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individu kepada pasien	Kuesioner	Nominal	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas

## F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, kuesioner yang digunakan yaitu:

#### a. Kuesioner karakteristik pasien

Kuesioner karakteristik pasien yang digunakan pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan.

#### b. Kuesioner tingkat kepuasan pasien

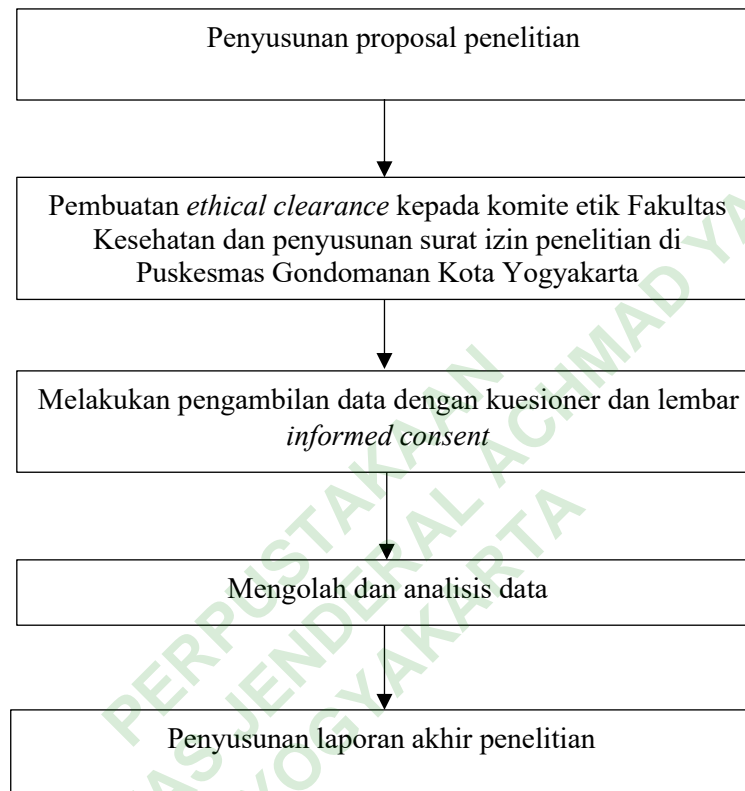
Kuesioner tingkat kepuasan yang digunakan pada penelitian ini diadopsi dari kuesioner penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang telah dilakukan uji validitas dan *reliabilitas*. Hasil uji validitas menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361) yang artinya kuesioner valid dan uji *reliabilitas* menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sejumlah 0,973 yang maknanya telah memenuhi syarat suatu instrumen dikatakan *reliable*. Kuesioner ini meliputi lima dimensi, yang terdiri dari 22 pernyataan di antaranya, kehandalan (*reliability*) 6 pernyataan, ketanggapan (*responsiveness*) 3 pernyataan, jaminan (*assurance*) 4 pernyataan, empati (*emphaty*) 4 pernyataan dan bukti fisik (*tangible*) 5 pernyataan serta tingkat kepuasan diukur dengan skala *likert*.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Sebelum kuesioner diberikan kepada pasien, peneliti terlebih dahulu memberikan penjelasan tentang penelitian dan isi dari kuisisioner. Responden berhak memutuskan untuk bersedia atau tidak mengikuti alur penelitian. Setelah itu peneliti memberikan lembar kuesioner kepada responden yang telah bersedia untuk dapat diisi sesuai yang dirasakan dan responden tetap dalam

arahan peneliti. Setelah semua kuesioner sudah diisi dan diserahkan kembali kepada peneliti, kemudian data diolah dan dianalisis.

### G. Pelaksanaan Penelitian



**Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian**

### H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

#### 1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh diolah dengan mengelompokkan hasil berdasarkan kategori pernyataan setiap dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Sedangkan untuk data karakteristik pasien yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan. Tingkat kepuasan pasien dari hasil kuesioner dihitung menggunakan rumus (%) skor dengan menggunakan *Microsoft Excel* sebagai alat pengolahan data (Wirastuti *et al.*, 2021).

## 2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang data yang memuat variabel penelitian. Data karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan) serta data tingkat kepuasan dianalisis dan disajikan dalam bentuk 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 dilakukan perhitungan rata-rata skor untuk keseluruhan dimensi dengan menggunakan rumus berikut:

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

Hasil yang diperoleh dikategorikan ke 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%