

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini merupakan studi observasional yang bertujuan untuk melihat hubungan antara karakteristik pasien dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi. Data dikumpulkan pada satu titik waktu (*cross-sectional*).

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

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Farmasi Puskesmas Gamping I, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Juli - Agustus 2024.

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

##### 1. Populasi

Pasien rawat jalan yang telah mendapatkan layanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I minimal 1 kali pada periode Januari – Desember 2023 sebanyak 3.438 orang.

##### 2. Sampel

Pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

###### a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien rawat jalan berusia  $\geq 17$  tahun.
- 2) Pasien rawat jalan puskesmas Gamping I minimal telah mendapatkan satu kali pelayanan kefarmasian.
- 3) Bersedia menjadi responden yang dibuktikan dengan menandatangani *informed consent*.

###### b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien yang memiliki keterbatasan dalam menulis dan berkomunikasi.
- 2) Pasien disabilitas tuna rungu-buta.
- 3) Pasien yang hanya meminta surat rujukan.

c. Teknik pengambilan sampel

Jenis metode pengambilan sampel bersifat non-probabilitas dengan teknik *accidental sampling* dipilih karena kemudahan akses dan kesediaan responden untuk berpartisipasi, dengan tetap memperhatikan kriteria inklusi yang telah ditetapkan (Daengs *et al.*, 2022).

d. Penentuan besar sampel

Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* untuk menghitung sampel, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (10%)

$$\frac{3438}{(1 + (3438 \times (0,1)^2))}$$

$$n = \frac{3438}{(1 + 34,38)}$$

$$n = \frac{3438}{35,38}$$

$$\mathbf{n = 97,173}$$

dibulatkan menjadi 98 kemudian ditambah 10% menjadi 107,8 dibulatkan menjadi 108 responden.

### D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas penelitian ini yaitu karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan.
2. Variabel terikat penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien. kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), keramahan (*emphaty*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*).

### E. Definisi Operasional

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	
Jenis kelamin	Perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis antara laki-laki dan perempuan.	1. Laki-laki 2. Perempuan	Kuesioner	Nominal	
Usia	Lama hidup pasien dari lahir sampai saat penelitian.	1. Remaja (10-18 tahun) 2. Dewasa (19-59 tahun) 3. Lansia ( $\geq 60$ tahun)	Kuesioner	Ordinal	
Pendidikan	Jenjang pendidikan terakhir pasien saat mengisi kuesioner.	1. Dasar (SD – SMP) 2. Menengah (SMA/SMK/ Sederajat) 3. Tinggi (D3/S1/Sederajat)	Kuesioner	Nominal	
Ciri khas yang membedakannya dengan pasien lain.	Pekerjaan	Aktivitas yang dengan sengaja dilakukan manusia untuk menghidupi diri sendiri atau orang lain.	1. Bekerja 2. Tidak Bekerja	Kuesioner	Nominal
Pendapatan	Rentang pendapatan pasien per-bulan.	1. Di atas UMK ( $\geq 2.500.000$ ) 2. Di bawah UMK ( $< 2.500.000$ )	Kuesioner	Nominal	
Jumlah kunjungan	Setiap kedatangan pengunjung (pasien) ke puskesmas untuk mendapatkan layanan yang tersedia di puskesmas tersebut.	. $< 3$ kali ∴ $\geq 3$ kali	Kuesioner	Nominal	

	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala
	Persepsi pasien mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I	Perasaan pasien yang timbul setelah mendapatkan pelayanan kefarmasian dilihat dari kehandalan ( <i>realibility</i> ), ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), empati ( <i>emphaty</i> ), dan bukti langsung ( <i>tangible</i> ).	1. Puas ( $\geq 79,45\%$ ) 2. Tidak puas ( $< 79,45\%$ )	Kuesioner	Nominal

## F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian ini terdiri atas dua jenis kuesioner. Pertama, kuesioner karakteristik responden yang mengukur variabel demografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, Riwayat kunjungan dan pendapatan. Kedua, kuesioner kepuasan pasien yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan. Kuesioner kepuasan yang digunakan mengacu pada penelitian Mita Windiana pada tahun 2020 yang dimodifikasi dan akan dilakukan uji validitas secara *expert judgement*. Uji validitas dilakukan untuk menilai ketepatan dan keakuratan kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas isi (*content validity*) secara *expert judgement* atau melibatkan para ahli untuk memberikan penilaian berdasarkan keahlian dan pengalaman yang dimiliki terkait isi kuesioner (Heryanto *et al.*, 2019).

Para ahli yang dilibatkan untuk uji validitas pada penelitian ini menggunakan tiga tenaga ahli, dikatakan valid ketika ahli membuat persetujuan kesimpulan, dalam penelitian ini hasil *expert judgment* dari ke tiga tenaga ahli menunjukkan hasil kuesioner siap digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Tabel 3. Hasil Revisi *Expert Judgement*

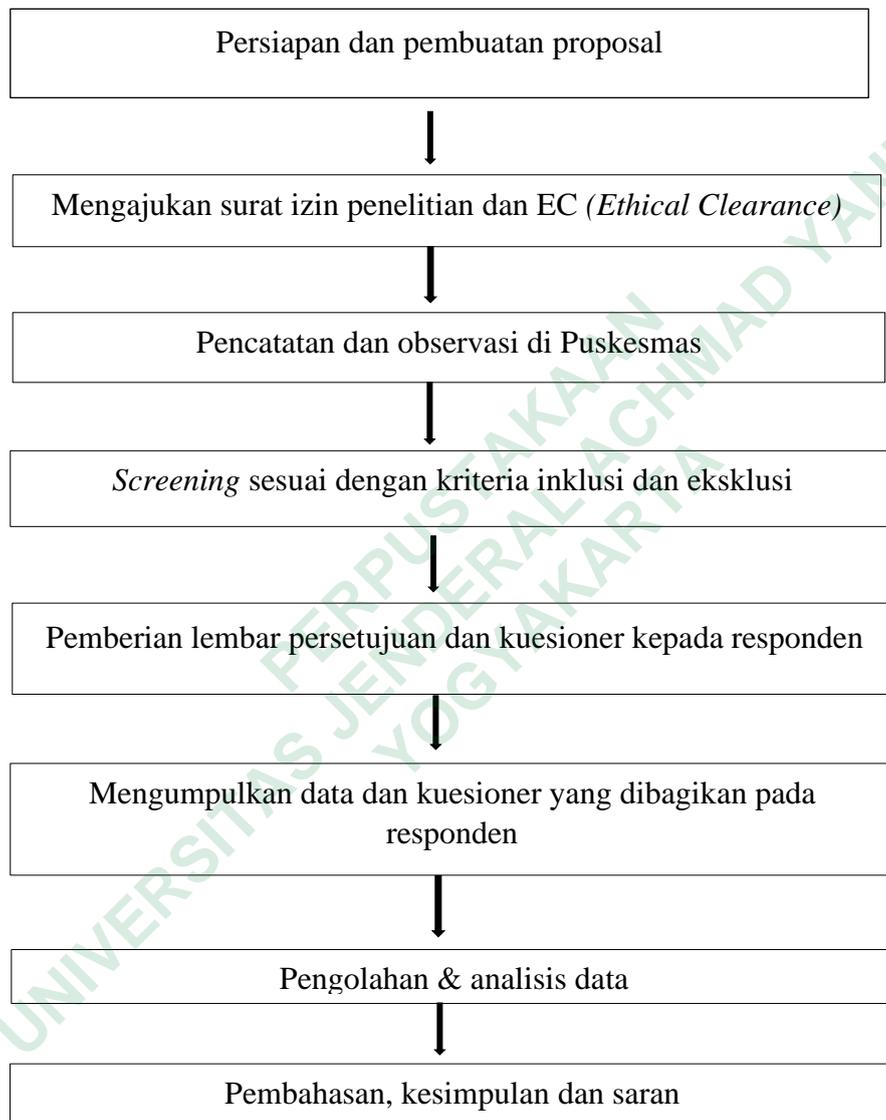
No	Pernyataan	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1	Petugas kefarmasian cepat tanggap terhadap keluhan pasien.				
2	Petugas kefarmasian mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien.				
3	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas kefarmasian dengan pasien.				
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus.				
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
5	Pelayanan obat diterima dengan cepat.				
6	Obat tersedia dengan lengkap.				
7	Petugas kefarmasian melayani dengan ramah dan tersenyum.				
8	Petugas kefarmasian selalu siap membantu.				
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
9	Petugas kefarmasian mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja.				
10	Obat yang diterima pasien terjamin kualitasnya.				
11	Obat yang diterima pasien sesuai dengan yang diminta.				
<b>Kepedulian/Perhatian (<i>Emphaty</i>)</b>					
12	Petugas kefarmasian menunjukkan rasa kepedulian terhadap keluhan pasien.				
13	Petugas kefarmasian mampu memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.				
<b>Sarana fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
14	Puskesmas terlihat bersih dan indah.				
15	Petugas pelayanan kefarmasian berpakaian bersih dan rapi.				

## 2. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan lewat kuesioner dan wawancara. Pengumpulan data dengan kuesioner dilakukan dengan peneliti memberikan penjelasan kepada calon responden seperti prosedur pelaksanaan kepada calon responden serta tujuan dan manfaat. Kemudian meminta perizinan untuk menandatangani kertas persetujuan/*Informed Consent*. Bagi responden yang setuju untuk mengisi kuesioner diberikan kesempatan untuk bertanya jika kurang paham setelah kuesioner sudah terisi, peneliti mengecek kembali kelengkapan datanya, apabila

data kuesioner sudah terisi lengkap selanjutnya memasukan hasil kuesioner dilembar pengumpulan data.

### G. Pelaksanaan Penelitian



**Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian**

### H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

#### 1. Metode Pengolahan Data

Data diolah dengan program statistik terkomputerisasi. Data yang sudah dimasukan ke dalam lembar pengumpulan data dilakukan pemeriksaan ulang

pada kuesioner untuk memastikan semua pertanyaan sudah terjawab, setelah semua pertanyaan sudah terjawab tahap selanjutnya adalah pemberian kode pada kolom di excel berdasarkan jawaban responden agar mudah dianalisis, setelah lembar pengumpulan data sudah diberi kode lalu melakukan pemindahan data dari excel ke dalam program statistik terkomputerisasi dan selanjutnya dilakukan pengecekan dan perbaikan data yang telah diinput ke komputer untuk memastikan data tersebut akurat dan lengkap (Susilo & Limakrisna, 2021).

## 2. Analisis Data

### a. Analisis Univariat

Analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden secara mendalam. Dengan menggunakan perangkat lunak statistik, dengan menganalisis distribusi frekuensi dari variabel demografi dan dimensi kepuasan pelanggan. Data hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel persentase untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai profil responden.

### b. Analisis Bivariat

Analisis uji bivariat dilakukan dengan uji *Chi-square* untuk menguji hubungan antara variabel demografis pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Nilai  $p$  kurang dari 0,05 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara kedua variabel tersebut.

### c. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dengan regresi logistik berganda dilakukan untuk menguji secara simultan pengaruh beberapa variabel independen (karakteristik pasien) terhadap variabel dependen kategorik, yaitu tingkat kepuasan pasien. Nilai  $p$  kurang dari 0,05 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan.