

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan menggunakan data primer yaitu kuesioner dan data sekunder yakni daftar pasien rawat jalan yang menebus resep obat di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Metode ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede pada bulan September 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pasien rawat jalan yang melakukan penebusan resep obat di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede pada bulan Januari-Juli 2024 dengan jumlah populasi sebanyak 7000 pasien.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, di mana sampel dipilih dari populasi tanpa menggunakan teknik acak. Penentuan sampel dilakukan berdasarkan kebetulan pada pasien yang ditemui Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien berumur 17 – 65 tahun.
- 2) Pasien bersedia menjadi responden dengan mengisi *informed consent* dan kuesioner.
- 3) Semua pasien rawat jalan yang sudah melakukan penebusan resep obat di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien tidak melengkapi kuesioner secara menyeluruh.
- 2) Pasien yang mengisi jawaban lebih dari satu pada setiap pernyataan
- 3) Pasien memiliki riwayat disabilitas fisik (tunanetra, tuna wicara, tuna rungu).
- 4) Pasien memiliki riwayat stroke.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Slovin*, dihitung menggunakan rumus berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Toleransi untuk ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diterima adalah 10% atau 0,1.

$$n = \frac{7000}{1 + (7000 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{7000}{(1+70)}$$

$$n = \frac{7000}{71}$$

$n = 98,59$ dibulatkan menjadi 99 responden

D. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

E. Definisi Operasional

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
Jenis kelamin	Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak lahir.	1. Laki-Laki 2. Perempuan	Kuesioner	Nominal
Kelompok usia	Umur pasien yang dihitung mulai dari dilahirkan sampai saat dilakukan	Kategori menurut Bintang <i>et al.</i> , (2023) 1. 17-25 tahun 2. 26-35 tahun 3. 36-45 tahun 4. 46-55 tahun 5. 56-65 tahun	Kuesioner	Ordinal
Pendidikan	Pendidikan terakhir pasien yang didapatkan sampai saat pengambilan data untuk penelitian	Kategori menurut Salniah <i>et al.</i> , (2023) 1. SD/MI 2. SMP/MTs 3. SMA/ sederajat 4. Perguruan Tinggi (S1/S2/S3) 5. Tidak Sekolah	Kuesioner	Nominal
Pekerjaan	Pekerjaan pasien untuk memenuhi kebutuhan saat ini.	Kategori menurut Sukma <i>et al.</i> , (2020) 1. Pelajar 2. Wiraswasta 3. PNS 4. Ibu Rumah Tangga 5. Lain-lain (Petani/Pedagang/ Nelayan)	Kuesioner	Nominal
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kefarmasian di unit Instalasi Farmasi Rawat Jalan pada saat penyerahan obat berdasarkan lima dimensi yaitu berwujud,	Kategori menurut Wirastuti <i>et al.</i> , (2021) 1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Kuesioner	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
	kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.			

F. Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan data primer yaitu kuisisioner yang diadopsi dari penelitian Lestari *et al*, (2019) yang terdiri dari 20 pernyataan. Pernyataan terdiri dari 4 pernyataan dimensi berwujud, 4 pernyataan dimensi kehandalan, 4 pernyataan dimensi ketanggapan, 4 pernyataan dimensi jaminan dan 4 pernyataan dimensi empati. Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui pandangan pasien pada tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pada penelitian ini dilakukan beberapa modifikasi kuisisioner yaitu pada pernyataan nomor 2, 4, 5, 7, 10, 11, 13, 16, 17, 20 (dirubah menjadi *unfavorable*) dan pernyataan nomor 8 dan 12 (menyesuaikan konten). Bobot untuk nilai untuk pernyataan *favorable*, yaitu nilai skala *likert* 1-4 mewakili tingkat kepuasan dari sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, hingga sangat setuju. Bobot untuk pernyataan *unfavorable* tingkat kepuasan nilai skala *likert* yang diukur 4-1 mulai dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, hingga sangat tidak setuju.

Tabel 3. Kisi-Kisi Kuisisioner Kepuasan Pasien

Dimensi	No. Pertanyaan		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Berwujud	1, 3	2, 4	4
Kehandalan	6, 8	5, 7	4
Ketanggapan	9, 12	10, 11	4
Jaminan	14, 15	13, 16	4
Empati	18, 19	17, 20	4

2. Uji Validitas Kuisisioner

Validitas menunjukkan bahwa suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi tingkat validitas, semakin tepat instrumen tersebut dalam mengukur data. Pengujian validitas penting

dilakukan untuk memastikan pertanyaan yang disusun tidak menyimpang dari variabel yang dituju. Uji validitas menggunakan teknik expert judgement dengan melibatkan tiga ahli yaitu dosen dari Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah menyelesaikan program magister farmasi, yaitu apt. Sugiyono, M.Sc, apt. Afrizal Wahyu D.S., M.Pharm, dan apt. Novia A. D., M.Clin.Pharm. Pengujian ini dilakukan pada dua instrumen, yaitu karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien. Beberapa pernyataan dalam instrumen dimodifikasi dari segi bahasa dengan tujuan agar lebih mudah dipahami oleh pasien pada saat pengisian kuesioner, sehingga menghasilkan pernyataan yang valid. Hasil uji validitas kuesioner tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. Kuesioner karakteristik pasien

No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner sesudah validasi
1	Nama	Nama
2	Umur a. 17-25 Tahun b. 26-35 Tahun c. 36-45 Tahun d. 46-55 Tahun e. 56-65 Tahun	Umur a. 17-25 Tahun b. 26-35 Tahun c. 36-45 Tahun d. 46-55 Tahun e. 56-65 Tahun
3	Jenis kelamin a. Laki-Laki b. Perempuan	Jenis kelamin a. Laki-Laki b. Perempuan
4	Pendidikan a. SD/MI b. SMP/MTs c. SMA/Sederajat d. Perguruan Tinggi	Pendidikan a. SD/MI b. SMP/MTs c. SMA/Sederajat d. Perguruan Tinggi (S1/S2/S3) e. Tidak Sekolah
5	Pekerjaan a. Pelajar/Mahasiswa b. Wiraswasta c. PNS d. Ibu Rumah Tangga	Pekerjaan a. Pelajar/Mahasiswa b. Wiraswasta c. PNS d. Ibu Rumah Tangga e. Lain-Lain (Petani/Pedagang/Nelayan)

Tabel 5. Kuesioner tingkat kepuasan pasien

No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner sesudah validasi
Berwujud		
1	Ruang tunggu instalasi nyaman	Ruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit nyaman.
2	Ruang tunggu instalasi farmasi tidak terlihat bersih dan rapi	Ruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit kotor dan tidak rapi.
3	Penataan ruang tunggu instalasi farmasi sudah sesuai	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas.
4	Petugas farmasi tidak berpakaian rapi dan sopan	Apoteker tidak berpenampilan rapi dan sopan.
Kehandalan		
5	Petugas farmasi tidak memberikan informasi tentang cara pemakaian obat dan khasiat obat	Apoteker tidak memberikan informasi tentang cara pemakaian obat dan khasiat obat.
6	Petugas farmasi memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	Apoteker memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.
7	Petugas farmasi tidak memberikan informasi tentang nama obat dan dosis obat yang diberikan	Apoteker tidak memberikan informasi tentang nama obat dan dosis obat yang diberikan.
8	Petugas farmasi mampu menangani pertanyaan pasien dengan baik	Apoteker mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik.
Ketanggapan		
9	Petugas farmasi menjawab dengan cepat dan tepat menanggapi keluhan pasien	Apoteker menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat.
10	Petugas farmasi tidak segera menyiapkan obat ketika menerima resep	Apoteker tidak cekatan saat melayani pasien.
11	Terjadi komunikasi yang buruk antara petugas farmasi dengan pasien	Terjadi komunikasi yang buruk antara apoteker dengan pasien.
12	Waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racikan <30 menit	Waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racikan <30 menit.
Jaminan		
13	Petugas farmasi menyerahkan obat tidak sesuai dengan resep	Apoteker menyerahkan obat tidak sesuai dengan resep.
14	Obat yang diterima terjamin kualitasnya	Obat yang diserahkan oleh apoteker terjamin kualitasnya.
15	Obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi, serta etiket mudah dibaca	Obat yang diserahkan oleh apoteker dengan kemasan yang baik disertai label yang mudah dimengerti.
16	Petugas farmasi tidak menguasai pengetahuan tentang obat	Apoteker tidak menguasai pengetahuan tentang obat.
Empati		

No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner sesudah validasi
17	Petugas farmasi tidak bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	Apoteker tidak bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.
18	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	Apoteker memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.
19	Petugas farmasi tulus dalam memberikan perhatian pada pasien	Apoteker tulus dalam memberikan perhatian pada pasien.
20	Pasien merasa tidak nyaman selama menunggu pelayanan obat	Pasien merasa tidak nyaman selama menunggu pelayanan obat.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Setelah responden mengisi kuesioner, data yang sudah terkumpul data diolah melalui beberapa tahapan:

a. *Editing*

Editing adalah proses meneliti kembali apakah lembar kuesioner sudah lengkap dan diisi.

b. *Coding*

Coding adalah proses Mengubah data menjadi kode angka agar lebih mudah dianalisis.

c. *Processing*

Processing adalah proses pengolahan data. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam *Microsoft Excel*.

d. *Cleaning*

Pembersihan data atau "*Cleaning*" adalah proses pengecekan dan perbaikan data yang telah diinput ke *Microsoft Excel*. Tujuan proses ini untuk memastikan data tersebut akurat, lengkap, dan konsisten.

2. Analisis Data

a. Analisa univariat

Penelitian ini menggunakan analisa univariat di mana data di setiap variabel dianalisis secara terpisah tanpa mempertimbangkan hubungannya dengan variabel lain.

1) Karakteristik responden

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan dari pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Rumus yang akan digunakan sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

p : persentase kepuasan

f : frekuensi (jumlah responden pada setiap kategori)

n : jumlah seluruh responden atau sampel

2) Kategori tingkat kepuasan pasien

Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi yaitu, dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Kuesioner tersebut dinilai menggunakan skala *Likert* dengan model *check list*. Terdapat empat macam alternatif jawaban dalam skala *Likert* menurut Taluke *et al.*, (2019) sebagai berikut:

Tabel 6. Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Hasil dari skala *Likert* tersebut dikelompokkan menjadi persentase menurut Wirastuti *et al.*, (2021) terbagi menjadi empat tingkatan berdasarkan persentase sebagai berikut:

Tabel 7. Kategori Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Keterangan
1	0-25	Tidak Puas
2	26-50	Kurang Puas
3	51-75	Puas
4	76-100	Sangat Puas

H. Pelaksanaan Penelitian

1. Tahap persiapan

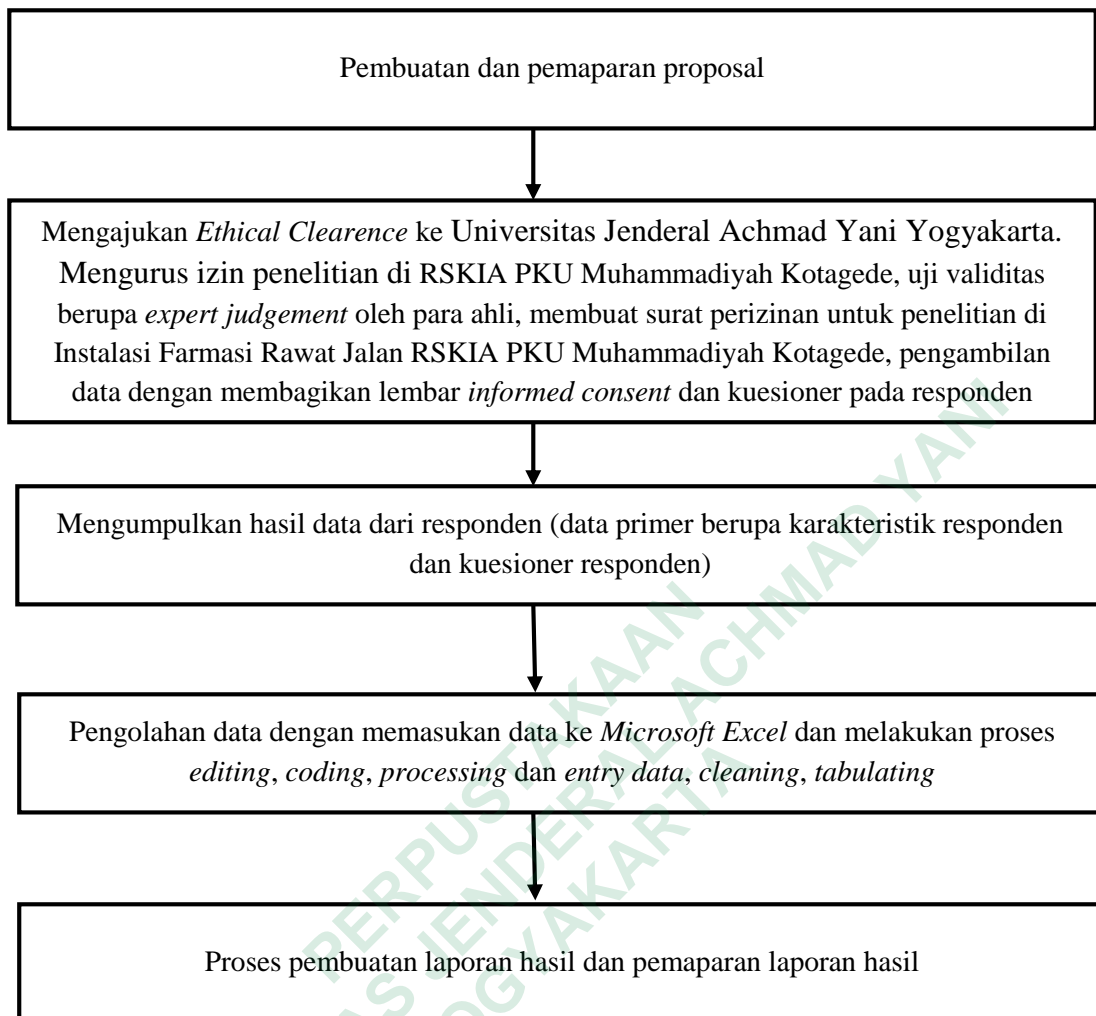
Persiapan dilakukan dengan membuat proposal penelitian dilanjutkan dengan ujian proposal. Pada penelitian ini instrumen yang dipakai yaitu kuisisioner, sebelum melakukan penelitian kuisisioner dilakukan uji validitas terlebih dahulu.

2. Tahap pelaksanaan

Peneliti mengurus *ethical clearance* di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan mengurus permohonan izin di tempat penelitian yaitu RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Peneliti berkoordinasi dengan apoteker Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede, setelah itu peneliti meminta kesediaan responden sebagai sampel penelitian dengan memberikan lembar *informed consent* dan kuisisioner kepada responden yang bersedia. Selanjutnya responden mengisi lembar *informed consent* dan kuisisioner yang sudah diberikan dengan di dampingi oleh peneliti.

3. Tahap penyelesaian

Peneliti melakukan analisis data dan mengelola data yang diperoleh dari pengisian kuisisioner menggunakan sistem pengolahan data berupa *Microsoft Excel*. Data diambil untuk mengambil kesimpulan pada penyusunan laporan penelitian. Peneliti melaksanakan ujian akhir dengan dosen penguji setelah skripsi disetujui, peneliti melakukan penyusunan naskah publikasi sebagai tahap akhir dari penelitian.



Gambar 2. Alur Pelaksanaan Penelitian