

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman pada bulan Mei 2025

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman, periode Januari-Maret 2025.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik pengambilan *non-probability sampling* secara *purposive sampling*. Adapun sampel yang digunakan harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

a) Kriteria inklusi:

- 1) Pasien berusia 18-64 tahun.
- 2) Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal 1 (satu) kali di Instalasi Farmasi Puskesmas Seyegan.
- 3) Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.

b) Kriteria eksklusi:

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

Besar sampel

Besar sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Slovin* (WHO, 2019).

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = *error* (tingkat kesalahan) sebesar 0,1 (10%)

$$n = \frac{3.032}{1 + 3.032 (0,1)^2}$$

$$= 96,81 \approx 97$$

Besar sampel yang didapatkan dari hasil perhitungan yaitu 97 responden.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah karakteristik pasien mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

2. Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien mencakup dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dimensi Bukti fisik (*tangible*).

E. Definisi Operasional

Berikut tabel definisi operasional pada penelitian ini yang meliputi karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Instrumen	Hasil Ukur	Skala Data
1	Usia	Umur responden yang dihitung dari lahir sampai waktu pengambilan data dilakukan	Kuesioner	Usia dalam (Tahun) 1. 18 – 25 2. 26 – 35 3. 36 – 45 4. 46 – 55 5. 56 – 64	Interval
2	Jenis kelamin	Keterangan gender responden	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
3	Pekerjaan	Status pekerjaan saat menjadi responden	Kuesioner	1. Bekerja 2. Tidak bekerja	Nominal
4	Pendidikan	Pendidikan terakhir responden yang didapatkan saat pengambilan data dilakukan	Kuesioner	1. Tidak sekolah 2. SD / sederajat 3. SMP/sederajat 4. SMA/sederajat 5. Diploma 6. Perguruan tinggi S1/S2/S3	Ordinal
5	Penghasilan	Pendapatan perbulan yang di terima responden	Kuesioner	1. 0 (belum berpenghasilan) 2. ≤1.000.000 3. >1.000.000-3.000.000 4. >3.000.000-5.000.000 5. > 5.000.000	Ordinal
6	Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.	Perasaan responden yang muncul setelah mendapat pelayanan kefarmasian. Meliputi dimensi kehandalan (<i>reliability</i>), dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>), dimensi jaminan (<i>assurance</i>), dimensi empati (<i>emphaty</i>), dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>).	Kuesioner	1. Sangat tidak puas: 0%-25% 2. Tidak puas: 26%-50% 3. Puas: 51%-75% 4. Sangat Puas: 76%-100%	Ordinal

F. Instrumen Dan Metode Pengambilan Data

1. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen atau alat pengumpulan data berupa kuesioner.

a. Kuesioner data demografi

Kuesioner data demografi terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan.

b. Kuesioner kepuasan pelayanan kefarmasian

Kuesioner tentang kepuasan pelayanan kefarmasian dengan dimensi tingkat kepuasan pasien dapat dianalisis melalui lima dimensi kualitas pelayanan berupa kehandalan (*reliability*) menyatakan kapabilitas penyedia layanan dalam memberikan kinerja secara tepat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi jaminan (*assurance*) merujuk pada sikap dari penyedia layanan yang mampu menumbuhkan rasa yakin dan percaya pada pasien. Dimensi bukti fisik (*tangible*) mendeskripsikan fasilitas maupun perlengkapan secara fisik yang dapat dimanfaatkan serta sikap karyawan yang dapat dirasakan pasien. Dimensi empati (*empathy*) yang menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada pasien. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan dalam memberikan layanan dan bantuan kepada pasien secara akurat. Pada penelitian ini, penggunaan kuesioner yang mengacu pada penelitian Andana, (2023) dan sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas pada penelitian Andana, (2023) menunjukkan nilai r hitung dengan rentang antara 0,611 sampai dengan 0,897. Hasil ini menunjukkan jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel (0,361) sehingga kuesioner dianggap valid. Hasil uji reliabilitas kuesioner didapatkan nilai sebesar 0,973 yang menunjukkan kuesioner reliabel konsistensi internal. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian Andana, (2023) dapat dilihat pada tabel 5.

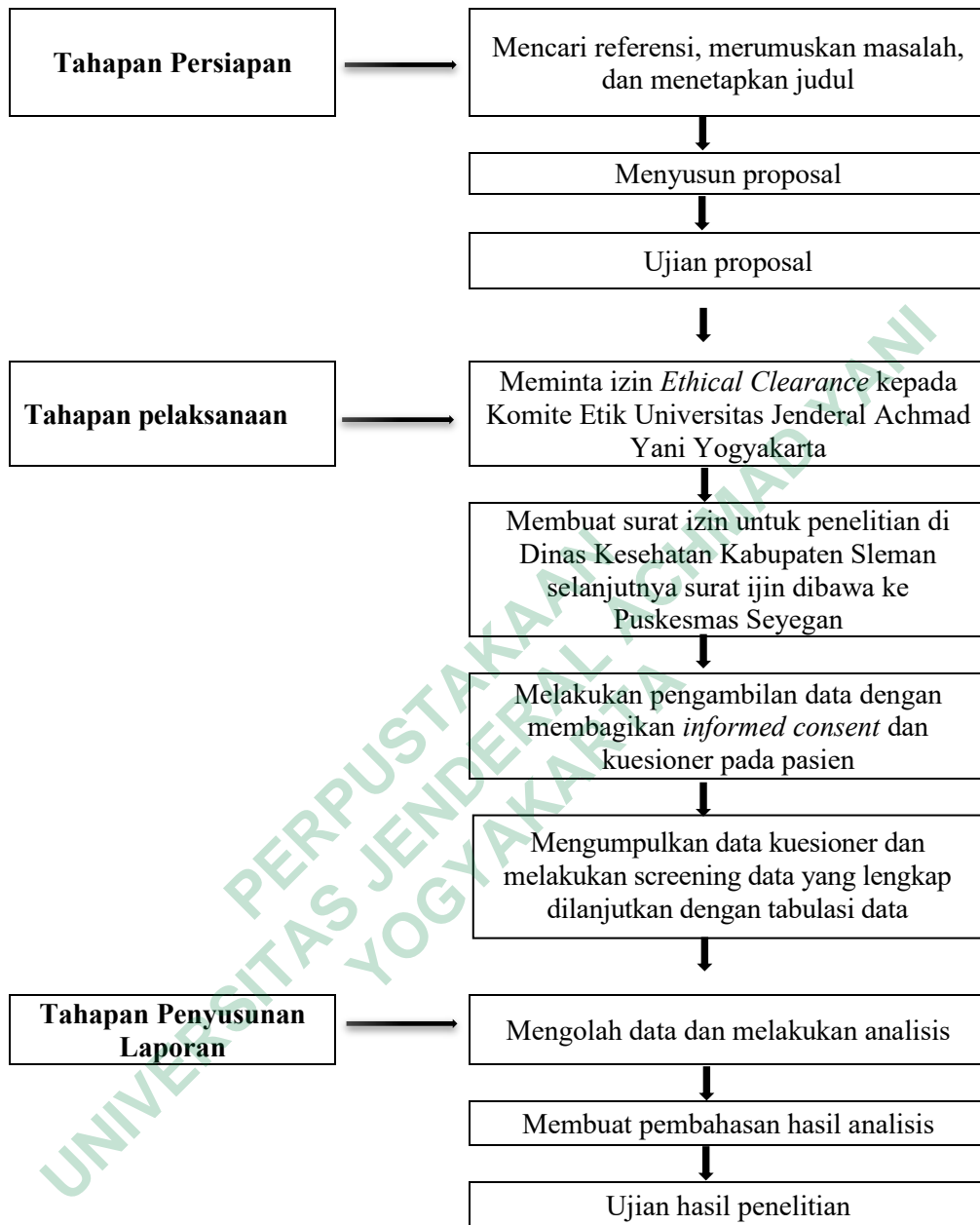
Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Nomor item	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	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	0,821	0,361	Valid
19	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	0,792	0,361	Valid
20	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	0,185	0,361	Valid
21	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	0,697	0,361	Valid
22	Bukti 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 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, selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis data.

G. Pelaksanaan Penelitian



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Proses pengolahan data memiliki tahapan yang dijelaskan (Notoatmodjo, 2022):

a. *Editing*

Editing yaitu suatu kegiatan mengecek ataupun memperbaiki isi *form* atau kuesioner. Seperti pengecekan jawaban dari pertanyaan sudah terisi, jawaban relevan dengan pertanyaan, jika jawaban belum lengkap memungkinkan pengambilan data ulang.

b. *Scoring*

Skoring yaitu memberikan skor pada masing-masing jawaban untuk memudahkan perhitungan. *Scoring* menggunakan kriteria jawaban, responden menjawab sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas.

Tabel 6. Coding Variabel karakteristik

Variabel	Kode	Keterangan
Jenis kelamin	1	Perempuan
	2	Laki laki
Usia	1	18-25 tahun
	2	26-35 tahun
	3	36-45 tahun
	4	46-55 tahun
	5	56-64 tahun
Pekerjaan	1	Tidak/ Belum Bekerja
	2	Bekerja
Pendidikan	1	Tidak sekolah
	2	SD/ sederajat
	3	SMP/sederajat
	4	SMA/sederajat
	5	Diploma
	6	Sarjana/S1/S2/S3
Penghasilan	1	0 (belum berpenghasilan)
	2	≤1.000.000
	3	>1.000.000-3.000.000
	4	>3.000.000 - 5.000.000
	5	> 5.000.000
Kepuasan pelayanan kefarmasian	1	Sangat tidak puas
	2	Tidak puas
	3	Puas
	4	Sangat puas

c. *Data entry* (Tabulasi data) atau *processing*

Data entry pada penelitian ini yaitu proses tabulasi data. Ketika data sudah berbentuk kode kemudian diproses dengan komputerisasi. Hasil dari kuesioner dilakukan tabulasi data menggunakan program *Ms. Excel*.

d. *Cleaning* (pembersihan data)

Data dari responden sudah dimasukkan, harus dilakukan pemeriksaan ulang agar mengetahui adanya kekeliruan kode, tidak lengkap, selanjutnya bisa dilakukakan perbaikan atau koreksi. Proses tersebut yaitu data *cleaning* (pembersihan data).

2. Analisa Data

a. Analisis univariat

Analisis univariat diterapkan untuk mengelompokkan data demografi pasien berupa usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan tingkat kepuasan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Total responden}} \times 100\%$$

b. Analisis normalitas

Analisis normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* untuk membuktikan kenormalan distribusi data. Hasil uji menunjukkan $p\text{-value} \geq 0,05$ dapat diartikan data terdistribusi secara normal. Sebaliknya, jika $p\text{-value} < 0,05$ data dianggap tidak terdistribusi normal (Sugiyono, 2022). Jika hasil terdistribusi normal maka analisis data menggunakan uji *chi square*, sedangkan jika data tidak terdistribusi secara normal menggunakan analisis data uji korelasi *rank spearman*.

c. Analisa Bivariat

Analisis bivariat diterapkan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini menggunakan pengujian statistik *chi-square* dengan nilai alpha 5% atau 0,05 atau derajat kepercayaan 95%. Jika nilai $p\text{-value} <$

0,05, maka H_a diterima, yang menunjukkan adanya hubungan, sedangkan jika $p\text{-value} > 0,05$, maka H_0 diterima, yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA