

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* serta menggunakan data prospektif. Data yang diperoleh merupakan data primer berupa kuesioner.

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

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gondokusuman I pada periode Mei 2025.

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

##### 1. Populasi

Populasi pada penelitian ini mencakup seluruh data kunjungan responden rawat jalan di Puskesmas Gondokusuman I pada periode Januari hingga Desember 2024.

##### 2. Sampel

Sampel dipilih menggunakan metode *non-probability sampling* menggunakan pendekatan *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

###### a. Kriteria Inklusi

- 1) Responden yang menebus resep obat
- 2) Responden rawat jalan yang memiliki usia  $\geq 17$  tahun.
- 3) Responden yang memiliki kemampuan komunikasi kurang baik dapat diwakilkan oleh keluarga responden.
- 4) Responden yang setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan menandatangani formulir persetujuan (*informed consent*).

###### b. Kriteria Eksklusi

- 1) Responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

- 2) Responden yang mengisi jawaban pilihan kuesioner lebih dari satu jawaban untuk setiap pernyataan.
- 3) Responden yang tidak menandatangani formulir persetujuan (*informed consent*).

Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel, dengan perhitungan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e= Persentase (%) tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditolerir (e= 0,1 atau 10%)

Perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu data kunjungan responden yang menebus obat dan menerima pelayanan kefarmasian:

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

$$n = \frac{22.936}{1 + 22.936 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{22936}{1 + 22.936 (0,01)}$$

$$n = \frac{22.936}{1 + 229,36}$$

$$n = \frac{22.936}{230,36} = 99,5 \text{ atau } 100 \text{ pasien}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden, untuk meminimalkan kemungkinan *drop out* seperti data yang tidak valid atau responden yang mengundurkan diri dari penelitian maka jumlah sampel ditambahkan sebesar 10% maka total sampel menjadi 110 responden.

#### D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas: Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I.
2. Variabel Terikat: Kepuasan responden yang terdiri dari 5 dimensi, antara lain kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keramahan (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*).

#### E. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, definisi operasional dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Indikator	Skala
1	Jenis Kelamin	Perbedaan dalam bentuk karakteristik dan fungsi biologis antara laki-laki dan perempuan pada responden rawat jalan di Puskesmas Gondokusuman I.	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
2	Usia	Lama hidup responden dari lahir sampai saat penelitian.	Kuesioner	1. 17-25 tahun 2. 26-35 tahun 3. 36-45 tahun 4. 46-55 tahun 5. 56-65 tahun 6. > 65 tahun	Nominal
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh responden rawat jalan saat mengisi kuesioner.	Kuesioner	1. SD 2. SMP/ sederajat 3. SMA/ sederajat 4. D3 5. S1 6. S2/S3 7. Tidak tamat sekolah	Nominal
4	Pekerjaan	Partisipasi responden rawat jalan dalam aktivitas kerja yang menghasilkan gaji atau upah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya	Kuesioner	1. Bekerja 2. Tidak bekerja	Nominal
5	Pendapatan	Rentang pendapatan responden rawat jalan perbulan.	Kuesioner	1. 0 (belum berpenghasilan) 2. <Rp.1.000.000 3. Rp.1.000.000 - Rp.3.000.000 4. >Rp.3.000.000 - Rp.5.000.000 5. >Rp.5.000.000	Nominal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Indikator	Skala
6	Status Jaminan Sosial	Pengelompokan jenis pelayanan responden rawat jalan berdasarkan jenis jaminan kesehatan yang digunakan di Puskesmas Gondokusuman I.	Kuesioner	1. Umum 2. BPJS 3. Asuransi Lainnya	Nominal
7	Kepuasan Responden	Perasaan responden rawat jalan setelah menerima pelayanan kefarmasian, dievaluasi berdasarkan kehandalan ( <i>reliability</i> ), ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), keramahan ( <i>empathy</i> ), dan bukti fisik ( <i>tangible</i> )	Kuesioner	1. Sangat puas (76-100%) 2. Puas (51-75%) 3. Tidak puas (26-50%) 4. Sangat tidak puas (0-25%)	Nominal

## **F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan lembar wawancara mendalam. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner sosiodemografi responden dan tingkat kepuasan responden. Wawancara mendalam ini dilakukan kepada responden, wawancara ini penting dilakukan karena untuk menggali informasi kenapa responden tidak puas terhadap pernyataan. Kuesioner sosiodemografi meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan. Kuesioner tingkat kepuasan responden yang digunakan pada penelitian ini diadopsi dari kuesioner penelitian Maimunah *et al.*,(2022) di Puskesmas Dinoyo Malang yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas ini penting untuk menilai apakah kuesioner dapat secara efektif mengukur apa yang dimaksudkan sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan memberikan gambaran yang akurat mengenai kepuasan responden terhadap pelayanan yang diterima. Uji reliabilitas penting dilakukan karena berfungsi untuk memastikan bahwa instrumen penelitian seperti kuesioner memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya ketika digunakan dalam pengukuran. Hasil uji validitas dan reliabilitas bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Dimensi	Item	r Hitung	r Tabel	Hasil
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	1	0,604	0,361	Valid
	2	0,702	0,361	Valid
	3	0,637	0,361	Valid
	4	0,634	0,361	Valid
	5	0,595	0,361	Valid
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	6	0,723	0,361	Valid
	7	0,542	0,361	Valid
	8	0,427	0,361	Valid
	9	0,698	0,361	Valid
	10	0,624	0,361	Valid
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	11	0,658	0,361	Valid
	12	0,642	0,361	Valid
	13	0,719	0,361	Valid
	14	0,705	0,361	Valid
Keramahan ( <i>empathy</i> )	15	0,697	0,361	Valid
	16	0,714	0,361	Valid
	17	0,804	0,361	Valid
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	18	0,691	0,361	Valid
	19	0,802	0,361	Valid
	20	0,598	0,361	Valid
	21	0,549	0,361	Valid

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

r Hasil	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
0,9261	0,60	Reliabel

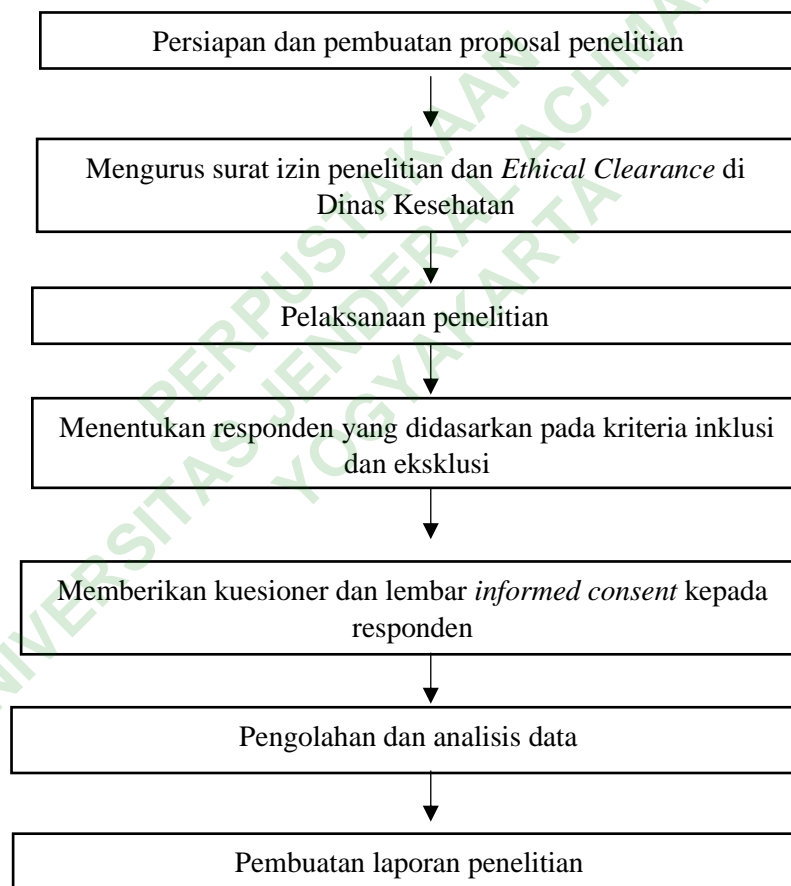
## 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dan wawancara mendalam. Peneliti memberikan penjelasan kepada responden rawat jalan terkait tujuan penelitian dan isi kuesioner. Responden rawat jalan memiliki hak untuk mendatangi formulir persetujuan (*informed consent*) sebagai tanda kesediaan untuk berpartisipasi. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan pernyataan dan jawaban. Data yang diperoleh merupakan data primer karena responden rawat jalan secara langsung mengisi lembar kuesioner penelitian. Informasi mengenai kepuasan responden dikumpulkan melalui kuesioner mencakup berbagai variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan responden. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan kembali kemudian dilakukan pengecekan jawaban apakah terdapat responden yang tidak puas terhadap pernyataan, setelah itu proses pengolahan data.

Penilaian tingkat kepuasan responden terdiri dari 21 item pernyataan dengan pilihan jawaban sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Pemberian skor pada kuesioner ini yaitu 4 apabila responden menjawab pernyataan dengan sangat puas, 3 apabila responden menjawab pernyataan puas, 2 apabila responden menjawab pernyataan tidak puas, dan apabila responden menjawab sangat tidak puas akan diberi nilai 1. Setiap item pernyataan diberi 1 sampai 4 dan pemberian skor pada pernyataan berbeda-beda tergantung jenis pernyataan dalam kuesioner.

### G. Pelaksanaan Penelitian

Proses penelitian ini disusun dengan tahapan berikut:



**Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian**

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode Pengolahan

Berikut adalah beberapa cara pengolahan data:

- a. *Editing*: Proses memeriksa jawaban responden untuk memastikan kelengkapan data serta mengidentifikasi apakah ada pernyataan yang belum atau kesalahan dalam pengisian kuesioner.
- b. *Coding*: Proses pemberian kode pada jawaban responden, pernyataan, dan elemen lain yang dianggap penting untuk mempermudah analisis data.
- c. *Scoring*: Proses penilaian dengan memberikan skor pada setiap item yang dijawab oleh responden, sekaligus menentukan rentang nilai terendah hingga tertinggi.
- d. *Tabulating*: Teknik pengolahan data dengan mengelompokkan jawaban dari setiap pernyataan, menjumlahkan dan menyajikannya dalam bentuk tabel frekuensi untuk mempermudah interpretasi.

### 2. Analisis Data

Analisis data dilakukan memperoleh informasi yang bermanfaat dalam upaya memecahkan permasalahan penelitian, dengan mengolah data menggunakan teknik-teknik tertentu. Pada penelitian ini, seluruh data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi komputer berupa *microsoft excel*. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan sosiodemografi responden dan mengevaluasi tingkat kepuasan responden rawat jalan. Data sosiodemografi responden terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, pendapatan, status jaminan sosial dan tingkat kepuasan responden rawat jalan. Evaluasi tingkat kepuasan responden rawat jalan dinilai berdasarkan lima dimensi terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keramahan (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Seluruh data akan ditampilkan dalam bentuk jumlah (frekuensi) dan persentase (%). Persentase untuk masing-masing data dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase (\%)} = \frac{\text{Jumlah responden pada kategori tertentu}}{\text{Total jumlah responden}} \times 100\%$$

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA