

BAB 4**METODOLOGI PENELITIAN****4.1. Rancangan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini menggambarkan hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang.

4.2 Populasi dan Sampel Penelitian**4.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang.

4.2.2. Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang telah diberikan pelayanan kefarmasian oleh petugas farmasi di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.

4.2.3 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Pasien dengan tingkat pendidikan sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi yang berobat di Puskesmas Janti
- b. Pasien yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Janti

- c. Pasien rawat jalan yang bersedia mengisi *inform concern* dan kuisisioner.

4.2.4 Kriteria Eksklusi

Untuk kriteria eksklusi sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Pasien rawat inap yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti.
- b. Pasien rawat jalan namun mendapatkan pelayanan kefarmasian dari tenaga kesehatan non farmasi di Puskesmas Janti.
- c. Keluarga pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti.
- d. Pasien yang tidak bisa baca dan tulis di Puskesmas Janti.

4.2.5 Perhitungan Jumlah Responden

Perhitungan responden sebagai berikut :

- a. Pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian sebanyak 500 pasien
- b. Selanjutnya total tersebut dikalikan tiga (3) yang mewakili 3 puskesmas di Kecamatan Sukun sebagai populasi.

$$N = \text{Total pasien} \times 3$$

$$= 500 \times 3 = 1500 \text{ orang}$$

- c. Setelah diperoleh N sebagai populasi, maka jumlah sampel yang diperlukan dapat dihitung menggunakan persamaan Slovin berikut :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = (0,1) persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan.

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

$$n = \frac{1500}{1 + [1500 \times (0,1)^2]}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 15}$$

$$n = \frac{1500}{16}$$

$$n = 93,7$$

$$n \sim 94 \text{ orang}$$

Sehingga diperoleh sampel sebanyak 94 orang yang akan diteliti di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang.

4.3 Variabel Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diberikan oleh peneliti, maka dalam penelitian ini terdapat variabel yang dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

- a. Variabel bebas dari penelitian ini adalah tingkat pendidikan pasien rawat jalan

- b. Variabel terikat dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian.

4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Janti kecamatan Sukun Kota Malang.

4.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2016 hingga Januari 2017.

4.5. Instrumen penelitian

4.5.1 Alat Ukur Penelitian

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima yang telah diadopsi dari penelitian serupa dan telah diuji validitas dan reliabilitas.

4.5.2. Skala Pengukuran

Untuk penelitian ini digunakan kuisisioner konsumen yang berisi pertanyaan seputar pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi terhadap pasien. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan metode analisis deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen di Puskesmas tersebut dengan menggunakan skala likert pada penelitian ini memiliki 4 pilihan yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan

sangat tidak setuju. Skala pada kuisisioner ini dibagi menjadi dua jenis yaitu skala likert positif dan negatif yang disesuaikan dengan tujuan dari pertanyaan pada kuisisioner. skor dengan skala 4 tingkat, yaitu sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Pertanyaan-pertanyaan dari kuisisioner diukur dengan skala sebagai berikut:

- 1) Sangat puas = 4
- 2) Puas = 3
- 3) Tidak puas = 2
- 4) Sangat tidak puas = 1

Pada masing-masing dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas suatu pelayanan konseling (kehandalan pelayanan Konseling, ketanggapan dalam pelayanan Konseling, jaminan mendapatkan kepercayaan, empati, dan sarana fisik), dilakukan penilaian yang mencakup rasa kepuasan pasien dengan menggunakan skor dengan skala 4 tingkat, yaitu sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Lalu kemudian dikalkulasi dan dilakukan pengolahan data persentase dari masing-masing sub-dimensi tersebut.

- a. *Reliability* (kehandalan) meliputi pertanyaan nomor 5 dan pertanyaan nomor 12.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan) meliputi pertanyaan nomor 8 sampai nomor 9.
- c. *Assurance* (jaminan) meliputi pertanyaan nomor 4, pertanyaan nomor 6, pertanyaan nomor 10 dan pertanyaan nomor 11.

- d. *Empathy* (empati) meliputi pertanyaan nomor 13 dan pertanyaan nomor 14.
- e. *Tangibles* (bukti fisik) meliputi pertanyaan nomor 1 sampai pertanyaan nomor 3.

4.6. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS dengan menggunakan korelasi *Pearson*. Kriterianya, instrumen valid apabila adalah *Pearson Correlation* lebih besar dari R kritis 0,3. Jika kurang dari 0,3 maka poin instrumen yang mendapat nilai tersebut dianggap gugur atau tidak digunakan. Dalam uji validasi, satuan validasi disebut *try-out* dan sekelompok subyek yang dijadikan subyek validasi disebut grup standardisasi / *standardization group* (Notoatmodjo, 2010).

Prosedur uji validitas pada penelitian ini yaitu kuisioner diberikan pada sekelompok sampel subyek yang khusus dipilih untuk uji validitas yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian sebanyak 30 orang. Kemudian hasil tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis butir pertanyaan, dimana butir yang tidak valid atau tidak reliabel kemudian diperbaiki, diubah, atau jika tidak memungkinkan dihilangkan (Pella dan Inayati, 2011).

Lalu data dari 30 responden tersebut dikalkulasikan kedalam *Microsoft Excel* dan di-copy-paste kedalam program SPSS. Selanjutnya validitas diproses dengan menggunakan SPSS dan pada akhirnya akan muncul hasil pertanyaan yang valid dan tidak valid.

4.7. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen/alat pengukur dapat dipercaya atau dapat digunakan (Notoadmodjo, 2010). Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan alat uji SPSS dan digunakan rumus *Croanbach's alpha*, yaitu (Purwanto, 2002):

$$r_i = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right)$$

keterangan:

r_i = reliabilitas instrumen

n = jumlah butir pertanyaan

s_i^2 = varians butir

s_t^2 = varians total

Kriteria dari nilai *Croanbach's alpha* adalah apabila kurang dari 0,600 berarti buruk, sekitar 0,700 diterima, dan lebih dari 0,800 adalah baik.

4.8. Definisi Istilah / Operasional

Merupakan uraian atau penjelasan tentang batasan variabel yang dimaksud/diukur. Untuk menghindari perbedaan pandangan atau kesalahpahaman maka diperlukan batasan pengertian dan pengukuran sebagai berikut:

1. Pasien

Pasien rawat jalan, baik laki-laki ataupun perempuan dengan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah

Menengah Akhir dan Sarjana yang berobat di Puskesmas yang telah dipilih oleh peneliti yaitu Puskesmas yang ada di kecamatan sukun setelah melakukan pengobatan dari dokter di Puskesmas tersebut.

2. Puskesmas

Puskesmas yang dijadikan tempat penelitian ini merupakan Puskesmas yang berada di Kota Malang yang memiliki petugas farmasi dan melakukan konseling obat kepada pasien, serta yang telah terpilih dalam metode *Random Sampling* berupa kocokan yang telah dilakukan oleh peneliti, yaitu Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang.

3. Kepuasan

Merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan konseling yang diterima dengan harapannya di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang.

4. Pelayanan Kefarmasian

Merupakan pelayanan yang diberikan tenaga kefarmasian berupa konseling, penyerahan obat dan pemberian informasi obat kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang berhubungan erat dengan wujud nyata, keandalan, ketanggapan, keterjaminan, dan empati.

5. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan pelayanan Konseling berisikan pelayanan yang meyakinkan dari petugas farmasi di Puskesmas Kecamatan Sukun dan kelengkapan obat di Puskesmas Kecamatan Sukun.

6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan dalam pelayanan Konseling meliputi petugas segera melayani pasien ketika resep telah diterima, petugas tidak bingung ketika melayani pasien, dan petugas melayani pasien dengan langsung serta tanggap meskipun kondisi Puskesmas Kecamatan Sukun sedang ramai pasien.

7. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mendapatkan kepercayaan meliputi keramahan dan kesopanan petugas farmasi di apotek Puskesmas Kecamatan Sukun, serta kelengkapan informasi yang diberikan terkait obat yang diterima.

8. *Empathy* (Empati)

Sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas farmasi meliputi ketersediaan petugas dalam memberikan konsultasi, perhatian tan raut muka petugas saat melayani, serta sikap profesional petugas.

9. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Sarana fisik dari Puskesmas Kecamatan Sukun tidak dikaitkan dalam pengambilan kesimpulan mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas konseling yang diberikan oleh petugas farmasi, namun kerapihan pakaian petugas farmasi dapat dijadikan salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pasien.

4.9. Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk pelaksanaan analisa data penelitian :

- a. Peneliti meminta izin penelitian dari fakultas untuk diteruskan ke bankesbanpol dan dinas kesehatan Kota Malang
- b. Peneliti membuat jadwal observasi puskesmas yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian serta meminta ijin kepada petugas farmasi ataupun pihak puskesmas yang bertanggung jawab.
- c. Sebelum dilakukan penelitian/pengisian kuisisioner, peneliti terlebih dahulu meminta izin kepada responden, apakah responden berkenan untuk mengisi kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tersebut.
- d. Mengolah data.
- e. Membuat laporan hasil penelitian dan pembahasan.
- f. Membuat/mengambil kesimpulan dan saran.

4.10. Analisis Data

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahap untuk melakukan analisa data yaitu sebagai berikut :

1. Dilakukan tahap pertama analisa data yaitu mengklasifikasikan pendidikan yaitu SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi.

2. Pengukuran pertanyaan-pertanyaan kuesioner dengan skor minimal 1 dan maksimal 4, untuk selanjutnya dilakukan penjumlahan skor tersebut untuk mendapatkan total skor dari masing – masing jawaban kuesioner responden.
3. Berikutnya dilakukan uji normalitas, yaitu dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*, data yang dibutuhkan adalah data skor tiap jawaban kuesioner dan total skor jawaban kuesioner masing – masing responden. Penerapan pada uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku, berarti data yang diuji normal.
4. Analisis yang dilakukan menggunakan uji korelasi *Spearman* untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pelayanan kefarmasian, dimana data yang digunakan merupakan data ordinal. Nilai korelasi rank *Spearman* berada diantara -1 sampai dengan 1. Jika nilai =0, berarti tidak ada korelasi atau tidak ada hubungannya yang positif antara variabel independen dan dependen. Nilai = -1 berarti terdapat hubungan yang negatif antar variabel independen dan dependen. Jika signifikansi (2-tailed) p value < 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Adapun makna nilai korelasi rank *Spearman* yaitu :

1. 0,00-0,09 (sangat lemah)
2. 0,20-0,39 (lemah)
3. 0,40-0,59 (sedang)
4. 0,60-0,79 (kuat)
5. 0,80-1,00 (sangat kuat)

Data dalam penelitian ini merupakan data ordinal sehingga dapat dibuat asumsi peneliti, sehingga data tingkat pendidikan dibuat skor oleh peneliti yaitu Perguruan Tinggi bernilai 4, SMA bernilai 3, SMP bernilai 2 dan SD bernilai 1, dan untuk data tingkat kepuasan yaitu total skor dari masing-masing jawaban kuesioner responden. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah menggunakan program IBM SPSS versi 20.