

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini adalah rancangan penelitian deskriptif. Menurut Nazir (1988: 63) dalam Buku Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas.

#### **3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta JKN rawat jalan yang mendapat pelayanan farmasi di Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak pada bulan Januari 2021 dengan jumlah populasi 2135 orang.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Sampel penelitian ini adalah pasien peserta JKN rawat jalan yang mendapat pelayanan farmasi di Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak.

Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Toleransi eror

e = 0,1/10% (Sujarweni W, 2014)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel seluruh pasien peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak sebagai berikut:

$$n = \frac{2135}{(1+(2135 \times 0,1^2))}$$

$$n = \frac{2135}{(1+(2135 \times 0,01))}$$

$$n = \frac{2135}{22,35}$$

$$n = 95$$

Jadi, sampel yang diambil adalah 95 responden

### 3.2.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya dengan memperhatikan sifat penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representative (Margono, 2004)

Teknik sampling pada penelitian ini yaitu Purposive Sampling. Purposive Sampling adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Arikunto, 2006) dengan memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut:

- a. Pasien peserta JKN
- b. Pasien rawat jalan Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak yang menebus obat di instalasi farmasi
- c. Responden dengan usia 15 – 64 tahun (usia produktif menurut BAPPENAS).

Kriteria eksklusi yang meliputi:

- a. Pasien rawat inap
- b. Pasien umum
- c. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden atau tidak bersedia menjawab pertanyaan

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut (Sugiyono 1997 dalam Umar, 2002).

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan terhadap:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Kemampuan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangible*)

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah arti yang diberikan pada suatu variabel dengan cara memberikan penjabaran, menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nazir, 2009).

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala	Hasil
<b>Kehandalan</b> ( <i>Reliability</i> )	Kemampuan petugas farmasi puskesmas untuk memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan pada ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap simpatik.	Kuesioner	Ordinal	5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas  Dari hasil diatas didapat skor penilaian perdimensi sebagai berikut: Skor Tertinggi = $3 \times 5 = 15$ Skor Terendah = $3 \times 1 = 3$ Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah = $15 - 3 = 12$ Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : $I = R/K$ $I = 12/2$ $I = 6$ Range Standar = $15 - 6 = 9$ Ket= I : Interval R : Range K : Kategori
<b>Ketanggapan</b> ( <i>Responsiveness</i> )	Kebijakan untuk memberikan pelayanan farmasi yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.	Kuesioner	Ordinal	
<b>Kemampuan</b> ( <i>Assurance</i> )	Pengetahuan, sopan santun, kemampuan para petugas farmasi puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien.	Kuesioner	Ordinal	
<b>Empati</b> ( <i>Empathy</i> )	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan dengan berupaya memahami keinginan pasien.	Kuesioner	Ordinal	Sehingga penilaiannya menjadi:

<b>Berwujud (Tangible)</b>	Kemampuan petugas farmasi puskesmas untuk dapat menunjukkan sarana prasarana puskesmas yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitar berupa bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.	Kuesioner	Ordinal	Tidak Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai, < 9 Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai $\geq 9$
----------------------------	---	-----------	---------	--

Tabel 3.1 Definisi Operasional

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoadmodjo, 2010). Penelitian ini menggunakan metode menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2010)

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode kuesioner. Kuesioner digunakan untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan dengan pilihan jawaban sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.

### 3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan dibagian Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak. Berlokasi di Jl. Raya Guntur No.184, 59565, Guntur, Kabupaten Demak, Jawa Tengah.

#### 3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2021.

### 3.8 Analisa Data dan Penyajian Data

#### 3.8.1 Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis statistik deskriptif. Menurut Ali Muhson (2006) Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi. Data yang terkumpul akan diolah dan dianalisis berdasarkan indikator yang meliputi:

### 1. Scoring

Scoring adalah pemberian nilai berupa angka pada jawaban responden yang menjawab pertanyaan untuk mendapatkan data kuantitatif.

Pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban dari responden yaitu:

- a. Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 5
- b. Untuk jawaban puas mendapat skor 4
- c. Untuk jawaban cukup puas mendapat skor 3
- d. Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2
- e. Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1

### 2. Tabulating

Tabulating adalah pengumpulan data dari jawaban-jawaban kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Menurut Sugiyono (2010) Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (Kehandalan, Ketanggapan, Kemampuan, Empati, dan Berwujud).

### 3.8.2 Penyajian Data

Menurut pendapat Usman, (2009:85): “Penyajian data adalah proses penampilan data dari semua hasil penelitian dalam bentuk paparan naratif representative tabular termasuk dalam format matriks, grafis dan sebagainya yang nantinya dapat mempermudah peneliti dalam melihat gambaran hasil penelitian”.

Penyajian data pada penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel.