

BAB 3

TINJAUAN KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian *noneksperimental* dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Gambut yang beralamat di Jalan Ahmad Yani KM. 14,8 Kelurahan Gambut, Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini di mulai pada bulan Mei Tahun 2020.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien maupun keluarga yang mengambil obat di UPT Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien yang melakukan kunjungan ulang yang tidak diketahui jumlah pastinya. Sampel ditentukan dengan rumus *Slovin*, yaitu :

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

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

$$n = \frac{85.674}{1+85.674(0,1^2)}$$

$$n = \frac{85.674}{1+(85.674 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{85.674}{1+856,74}$$

$$n = \frac{85.674}{857,74}$$

$$n = 99,98$$

Dibulatkan menjadi 100 orang

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

d = Tingkat Signifikan (p) sebesar 0,1 atau 10%

Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan (Sugiyono, 2013). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang melakukan kunjungan pada bulan Mei 2020 ke Apotek UPT Puskesmas Gambut dengan kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Usia produktif yaitu 17-65 tahun
2. Dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia
3. Bisa membaca dan menulis

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan dari lembaran laporan yang berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan dipilih jawaban yang telah disiapkan.

- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari UPT Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar.

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian :

1. Memberikan penjelasan terkait penelitian dan meminta persetujuan untuk menjadi responden (*informed consent*).
2. Melakukan wawancara terhadap responden secara langsung dengan cara peneliti yang melakukan pengisian penilaian, menggunakan instrument berupa kuesioner yang berisi 25 pertanyaan (Kuesioner terlampir).
3. Melakukan perhitungan skor untuk 5 dimensi (*responsibility, reliability, assurance, emphaty* dan *tangible*).
4. Data yang diiperoleh ditabulasi menggunakan tabel dan menentukan kategori kepuasan.

3.4.3 Instrument/Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner/angket yang dimodifikasi dari penelitian Halim Sibarani (2019). Dalam pengumpulan data dipergunakan daftar kuesioner yang disebar kepada seluruh responden dengan tujuan memperoleh hasil mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut.

3.5. Uji Validitas dan Reabilitas

Kuesioner telah dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh dari Halim Sibarani (2019). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan *reliable* sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang diperoleh dari teori dan telah dimodifikasi oleh peneliti.

3.6 Metode dan Analisis Data

Peneliti menggambarkan pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain yakni Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut. Untuk itu dalam kegiatan menganalisis data diperlukan teknik analisis data yang sesuai. Teknik analisis data yang akan dilakukan meliputi :

a. Penyusunan data

Penelitian ini akan menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut. Setelah data terkumpul melalui kuesioner maka data akan melalui beberapa tahapan yaitu :

1) Seleksi data (*Editing*)

Dimana peneliti akan melakukan pemeriksaan terhadap data yang diperoleh dan diteliti apakah terdapat kekeliruan atau tidak dalam penelitian. Peneliti akan memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh dan dikumpulkan. Memeriksa kembali apakah semua pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan mengenai pernyataan kepuasan tersebut sudah dijawab semua oleh responden.

2) Pengkodean (*Coding*)

Pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.

3) Pemberian nilai (*Scoring*)

Memberikan penilaian terhadap item-item yang perlu diberikan penilaian atau skor. Dari data kualitas pelayanan peneliti menghitung dan mengategorikan hasil kuesioner serta mengolah dan menganalisis data yang telah terkumpul. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian peneliti memberikan skor berikut terhadap jawaban responden (Supranto, 2014) :

- a) Sangat Puas (SP) : Bobot 5
- b) Puas (P) : Bobot 4
- c) Cukup Puas (CP) : Bobot 3
- d) Kurang Puas (KP) : Bobot 2
- e) Tidak Puas (TP) : Bobot 1

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$\text{skor} = \frac{\text{Skor yang di capai}}{\text{Skor maksimal}} \times 100 \%$$

Hasil persentase responden dinilai dari klasifikasi sebagai berikut (Supranto, 2014) :

- 1) Sangat tidak puas presentase skor dari 0-20%
- 2) Tidak puas presentase skor dari 21-40%
- 3) Kurang puas presentase skor dari 41-60%
- 4) Puas presentase skor dari 61-80%
- 5) Sangat puas presentase skor dari 81-100%

4) Pengelompokkan Data (*Tabulating*)

Pada tahap ini, jawaban responden yang sama dikelompokkan dengan teliti dan teratur lalu dihitung dan dijumlahkan, kemudian dituliskan dalam bentuk tabel-tabel.