

## Development and Validation of a Questionnaire to Measure Patient Satisfaction with The Implementation of Telepharmacy in The Pharmacy

### Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Telefarmasi di Apotek

**Martania Pratiwi\*<sup>1</sup>, Umatul Khoiriyah<sup>2</sup>, Suci Hanifah<sup>3</sup>**

*Master of Pharmacy's Student, Magister Farmasi, Universitas Islam Indonesia, Indonesia*

*<sup>2</sup> Department of Medical Faculty, Universitas Islam Indonesia, Indonesia*

*<sup>3</sup> Departemen Magister Farmasi, Universitas Islam Indonesia, Indonesia*

#### ABSTRACT

Patient satisfaction surveys can use several measuring tools, one of which is a questionnaire or assessment instrument which is used to apply all content validity methods. The final result of content validity is an assessment of the appropriateness of the test content. Questionnaire) which can be used to measure patient satisfaction with the implementation of telepharmacy services in pharmacies using the expert review method (CVI analysis), response process, structure evaluation, internal structure with EFA (Exploratory Factor Analysis) and reliability. The questionnaire validation results from SPSS analysis which show that the questionnaire is valid and reliable are the factor loading values with Cronbach's alpha showing that the total reliability score for the expected attributes is 0.977 for factor 1, hope, 0.973 and 0.926 for factor 2, hope, 0.926. Meanwhile, the results of the reality reliability test, the total Cronbach's alpha score, was 0.979, with the Cronbach's alpha value for factor 1 being 0.976 and factor 2 being 0.931. From the reliability data used for each subscale above 0.9, question statement items with Cronbach's alpha values below 0.9 will experience elimination. A total of 10 questions were eliminated because the reliability value was below 0.9. The higher the Cronbach's alpha value, the more valid, good and reliable an item is said to be. The patient satisfaction questionnaire has sufficient evidence of validity including evidence of content validity, response process and internal structure.

**Keywords:** Patient satisfaction, questionnaires, validation

#### ABSTRAK

Survei kepuasan pasien dapat melalui beberapa alat ukur salah satunya adalah kuesioner atau instrumen asesmen digunakan untuk menerapkan berbagai metode validitas isi. Hasil akhir dari validitas isi adalah penilaian mengenai kelayakan isi tes. Kuesioner dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap penerapan pelayanan telefarmasi di apotek dengan metode *expert review* (analisis CVI), proses respon, evaluasi struktur, internal struktur dengan EFA (*Eksploratory Factor Analysis*) dan reliabilitas. Hasil validasi kuesioner dari analisis SPSS yang menunjukkan kuesioner itu valid dan reliabel adalah dari nilai loading faktor dengan *cronbach's alpha* menunjukkan total skor reliability atribut harapan adalah 0,977, untuk faktor 1 harapan 0.973, dan 0.926, untuk faktor 2 harapan 0.926. Sedangkan hasil uji reliability kenyataan total skor *Cronbach's alpha* adalah 0.979, dengan nilai *cronbach's alpha* faktor 1 kenyataan 0.976, dan faktor 2 kenyataan 0.931. Dari data reliabilitas yang digunakan dari masing-masing sub skala diatas 0.9, sehingga item pernyataan soal dengan nilai *cronbach's alpha* dibawah 0.9 akan mengalami eliminasi. Sebanyak 10 soal tereliminasi dikarenakan nilai reliabilitasnya dibawah 0.9. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka suatu item soal itu dikatakan semakin valid, bagus dan reliabel. Kuesioner kepuasan pasien memiliki bukti validitas yang cukup meliputi bukti validitas isi, proses respon dan struktur internal.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, kuesioner, validasi.

\*Corresponding Author: **Martania Pratiwi**

*Master of Pharmacy's Student, Magister Farmasi, Universitas Islam Indonesia, Indonesia*

Email: [martania.pratiwi@students.uui.ac.id](mailto:martania.pratiwi@students.uui.ac.id)

## Pendahuluan

Pelayanan telefarmasi idealnya harus mampu menyajikan pelayanan yang bermutu tinggi guna memuaskan pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan dikarenakan suatu kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka memerlukan survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *et al.*, 1988 ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Umumnya, survei ini menggunakan skala lima poin (Schiffman et al., 2010). Kepuasan pasien dapat disurvei menggunakan beberapa metode alat ukur.

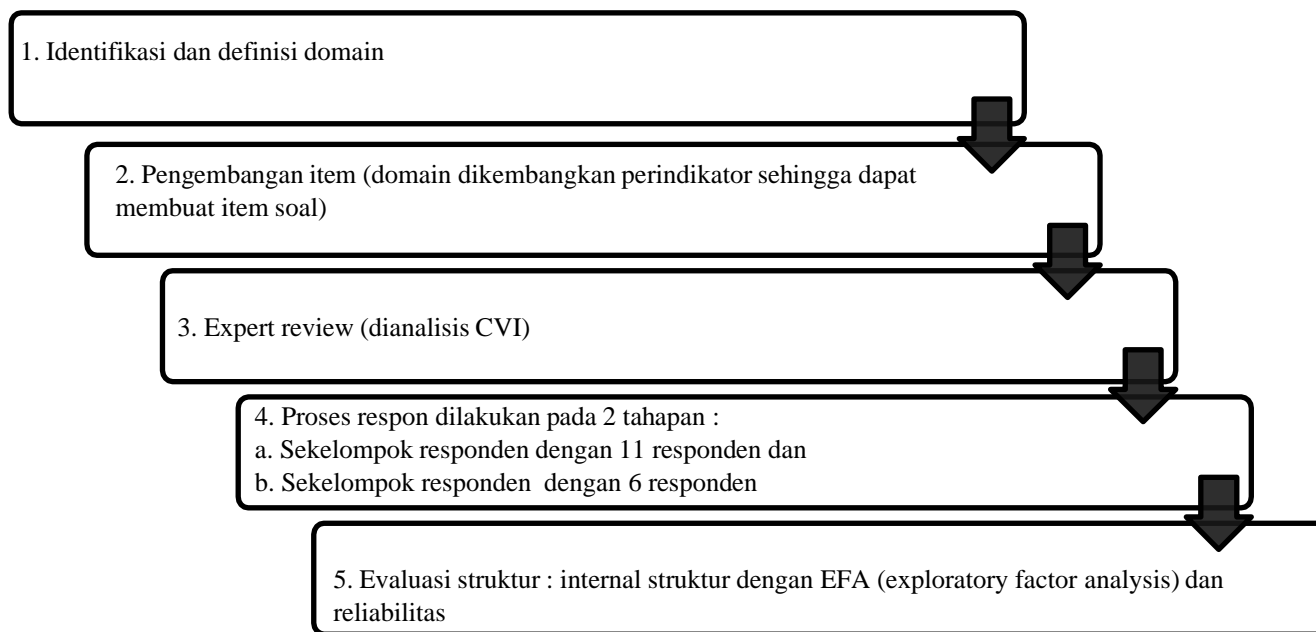
Pada penelitian Imaninda V& Azwar S (2018) yang berjudul Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) kedalam Bahasa Indonesia) dimana alat ukur kepuasan pasien dimodifikasi dari Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18) dengan menerjemahkan ke Bahasa Indonesia dan dimodifikasi sesuai kebutuhan. Alat ukur kepuasan pasien PSQ-18 hasil modifikasi selanjutnya disebut Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017). Tujuannya adalah menghasilkan alat ukur kepuasan pasien yang valid dan reliabel melalui modifikasi PSQ-18 (Imaninda and Azwar, 2018)

Pada penelitian Ilma *et al* (2022) selanjutnya yang berjudul Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Terkait Penggunaan Telefarmasi Pada Mahasiswa Farmasi. Pengembangan item kuisisioner dilakukan melalui kajian literatur. Dimana Kuesioner dikembangkan dari berbagai literatur yaitu Poudel & Nissen (2016), Alexander *et al.*, (2017), Albarrak *et al.*, (2021), FIP (2021), Kementerian Kesehatan RI (2021), dan Elnaem *et al.* (2022). Validitas diuji menggunakan validitas isi secara kualitatif dengan professional agreement dan kuantitatif dengan menghitung nilai S-CVI/Ave (*scale-level content validity index based on the average method*). Uji realibilitas dilakukan kepada 37 responden mahasiswa farmasi dengan pendekatan nilai *Chronbach'alfa*. Hasil kuesioner yang dikembangkan terdiri dari 15 item pernyataan pengetahuan, 13 item pernyataan sikap, dan 26 item pernyataan perilaku yang telah divalidasi isi oleh 6 validator. Nilai SCVI/Ave yang diperoleh yaitu masing-masing 0,99 untuk kuesioner pengetahuan, 0,97 untuk kuesioner sikap, dan 0,85 untuk kuesioner perilaku. Sedangkan, hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Chronbach alpha* masing-masing 0,831 untuk kuesioner pengetahuan, 0,897 untuk kuesioner sikap, dan 0,932 untuk kuesioner perilaku.

Berdasarkan hasil tersebut, kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengukur pengetahuan, sikap, dan perilaku terkait penggunaan telefarmasi pada mahasiswa farmasi (Ilma et al., 2023). Sehingga untuk mendapatkan kuesioner kepuasan pasien terhadap penerapan telefarmasi di apotek dibutuhkan beberapa bukti validasi yang nantinya dapat menghasilkan kuesioner yang layak, valid dan reliabel digunakan dalam analisis kepuasan pasien telefarmasi diapotek.

## Metode

Pada dasarnya Metode penelitian ini dibagi menjadi 2 tahap. Tahap 1. Pengembangan instrumen dan tahap 2. desain kuantitatif dengan metode survey untuk mengukur kepuasan pasien dengan mengikuti rancangan potong lintang, untuk pembahasan kali ini hanya terkait dengan pengembangan instrumen alat ukur (kuesioner), Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam pengembangan kuesioner, salah satunya perlakuan dalam pengambilan data, sampel diambil pada responden yang mendapat pelayanan Telefarmasi di Apotek. Tempat pengambilan sampel adalah apotek yang menggunakan pelayanan Telefarmasi di Wilayah Sleman, dilakukan pada Bulan Maret sampai Mei 2023. Tahapan yang dilakukan peneliti dalam pengembangan kuesioner dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan dalam pengembangan kuesioner

### 1. Data primer data didapatkan dari kuesioner yang dinilai:

- a. *Expert review* dari analisis CVI.
- b. person respon dilakukan 2 tahap dengan metode FGD : pada sekelompok responden berjumlah 11 responden dan pada sekelompok respon dan berjumlah 6 responden. Karakteristik pelaksanaan kegiatan FGD dilakukan secara obyektif dan bersifat eksternal. Dimana memiliki kesamaan karakteristik individu secara umum, kesamaan isu atau permasalahan terkait penggunaan telefarmasi di Apotek. Metode FGD memiliki karakteristik jumlah individu yang cukup bervariasi untuk satu kelompok diskusi, menurut Kitzinger (1996); Twin (1998) dalam satu kelompok dapat terdiri dari 4 sampai 8 individu sedangkan menurut Howard, Hubelbank, & Moore (1999) bahwa terdiri dari 6 sampai 10 individu.
- c. Evaluasi struktur: internal struktur dengan analisis exploratory factor (EFA) dan reliabilitas. Kueisoner yang nantinya akan dibagikan kepada responden, responen yang terlibat adalah pasien yang pernah akses pelayanan telefarmasi dengan kriteria sebagai berikut :  
Kriteria inklusi :
  - 1). Pasien yang pernah mengakses pelayanan telefarmasi di apotek wilayah Sleman
  - 2). Pasien umur 18<sup>th</sup> – 65<sup>th</sup>
 Kriteria eksklusi :
  - 1). Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

### 2. Sampel Penelitian dalam pengembangan instrumen atau kuesioner:

Dalam tahapan pengembangan kuesioner variabel yang digunakan adalah lima dimensi kualitas pelayanan Responsiveness (daya tanggap), Reliability (kehandalan), Assurance (Jaminan), Tangible (bukti langsung) dan Emphy (empati) dengan sampel yang terlibat adalah sebagai berikut :

- a. *Expert Review* dari analisis CVI, uji validasi isi menggunakan sampel para pakar ahli yang terdiri dari akademisi, praktisi bidang farmasi dan pelayanan Kesehatan. Untuk memberikan masukan mengenai isi dalam butir item soal apakah sudah sesuai dengan kontruknya tidak, sampel yang digunakan 6-8 orang pakar, kriteria Penentuan Validitas Isi dengan CVI untuk jumlah 6-8 orang ahli nilai yang dapat diterima minimal 0,83(Lynn, 1986). Lynn (1986) merekomendasikan penggunaan minimal tiga ahli dalam proses penilaian. Sampel responden akan menilai terkait item

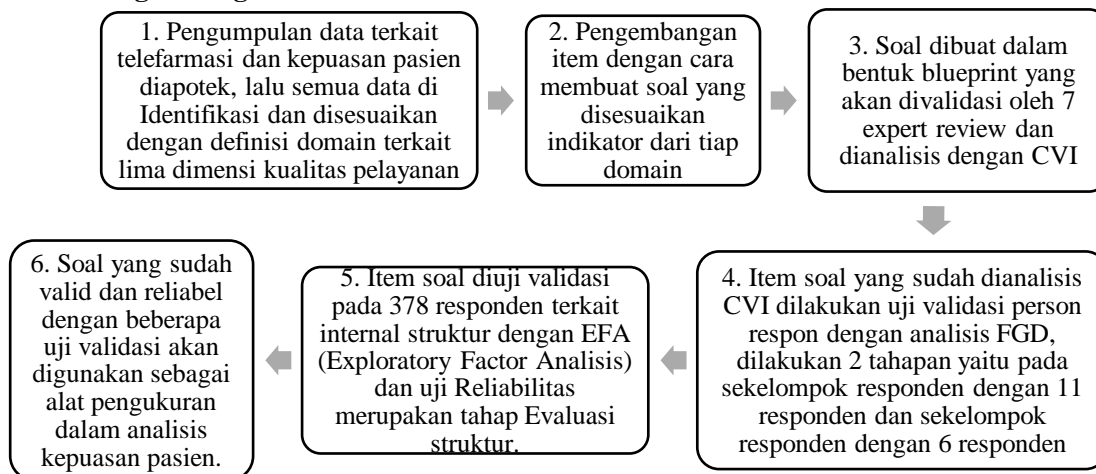
- soal dengan kontruks penyusun soal sudah sesuai atau tidak, sehingga alat ukur yang dibukan dapat menilai tujuan dari penelitian.
- Person respon, dengan uji FGD menggunakan sekelompok responden berjumlah 11 responden dan sekelompok responden 6 responden. Kedua responden diperlakukan sama dan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui lebih dalam tingkat pemahaman responden dalam mengisi soal kuesioner yang diberikan. Responden yang terlibat adalah pasien yang pernah mengakses telefarmasi di Apotek. Nantinya data yang dihasilkan dari diskusi kelompok tersebut dapat memfokuskan atau memberi penekanan pada kesamaan dan perbedaan pengalaman dan memberikan informasi. Satu kelompok diskusi dapat terdiri dari 4 sampai 10 individu (Afiyanti, 2008)
  - Evaluasi struktur: internal struktur dengan analisis exploratory factor (EFA) dan reliabilitas adalah validasi isi menggunakan program SPSS dengan mengkorelasikan antara nilai setiap item soal dengan korelasi *Pearson's Product Moment* menggunakan sampel sebanyak min. 350 responden. Sampel pada Alat ukur dapat dicari dengan 30 butir misalnya, memerlukan  $10 \times 30 = 300$  responden. Tetapi dalam kondisi tertentu, untuk 20 butir soal dapat digunakan 100 responden (Alwi, 2012). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan 350 responden pada uji validasi dimana alat ukur terdiri dari 35 butir soal  $\times 10 = 350$  responden. 350 reponden dijadikan sampel dengan mengisi kuesioner dalam googleform yang dibagi melalui WA (*Whatsapp*). Responden yang digunakan adalah pasien yang pernah mengakses telefarmasi di Apotek, nantinya Sampel yang digunakan dalam tahapan uji validasi ini tidak diperbolehkan untuk mendapatkan perlakuan uji hasil atau tidak dapat digunakan sebagai sampel survey.

### 3. Kriteria variabel dan sampel pengembangan kuesioner :

Dalam tahapan pengembangan kuesioner varibel yang digunakan adalah lima dimensi kualitas pelayanan dengan sampel yang terlibat adalah para ahli pakar yang terdiri dari para exper dan ahli dibidang serta sampel pasien yang menggunakan telefarmasi. Varibel yang dinilai mengenai keterkaitan item soal dengan kontruk penyusun soal sesuai atau tidak, sehingga alat ukur dapat menilai tujuan dari penelitian.

## Analisis Data

### A. Alur Pengembangan Kuesioner



Gambar 2. Alur sistematika pengembangan kuesioner

## B. Langkah Penelitian

### 1. Tahap penyusunan instrumen atau pengembangan instrumen alat ukur

Langkah pertama adalah pembuatan kuesioner dengan mener lima domain, kepuasan pelayanan. Selanjutnya setiap domain ditetapkan indikator yang menjadi dasar untuk menyusun poin-poin pertanyaan. Setelah itu disusun kerangka penelitian dan pedoman pengisian. *Blueprint* dan kisi-kisi ini menjadi instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil *Blueprint* pada tabel 1.

Tabel 1. *Blueprint* Pengukuran Dimensi Kualitas Pelayanan

Domain 1 : <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) yaitu Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat												
No	Penilaian Harapan				Indikator	Pernyataan	Penilaian Kenyataan				Representasi item	Masukan
	STP	TP	P	SP			STP	TP	P	SP	Diisi angka 1,2, 3, 4	
1.					Kecepatan pelayanan telefarmasi.	1. Waktu Pelayanan telefarmasi di Apotek 2. Antrian pelayanan telefarmasi. 3. Waktu tunggu pengantaran obat telefarmasi.						
2.					Sikap dalam menanggapi permintaan pasien telefarmasi	4. Apoteker memberikan respon cepat terhadap permintaan telefarmasi 5. Apoteker memberikan bantuan saat pelayanan 6. Apoteker memberikan pilihan obat						
3.					Kesiapan dalam memberikan pelayanan	7. Apoteker aktif dalam menggali permasalahan kesehatan pasien. 8. Apoteker tanggap terhadap keluhan pasien. 9. Apoteker memilihkan obat sesuai kondisi pasien.						
Domain 2 : <i>Reliability</i> (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan.												
4.					Keandalan dalam komunikasi	10. Apoteker menggunakan bahasa yang mudah dipahami. 11. Apoteker memberikan informasi yang lengkap. 12. Apoteker memberikan motivasi menggunakan obat yang benar.						
5.					Kepercayaan	13. Jaminan kerahasiaan pengobatan pasien telefarmasi. 14. Ketepatan Informasi obat yang diberikan apoteker.						
6.					Harga	15. Kejelasan harga obat dalam telefarmasi. 16. Keterjangkauan harga obat untuk telefarmasi. 17. Keterjangkauan harga pelayanan telefarmasi						
7.					Kualitas	18. Kepastian atas keamanan obat yang diberikan dalam telefarmasi.						
Domain 3 : <i>Assurance</i> (jaminan) mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang bisa menciptakan rasa aman dan nyaman												
8.					Sopan Santun	19. Keramahan saat memberikan pelayanan telefarmasi. 20. Kenyamanan emoticon atau fitur aplikasi						

						selama telefarmasi.							
9.					Kepercayaan dan Rasa aman	21. Kepercayaan terhadap pemberi pelayanan telefarmasi/apoteker. 22. Ketepatan obat yang diberikan sesuai kebutuhan pasien. 23. Kemampuan apoteker dalam menyakinkan pasien.							
10.					Keandalan	24. Pengetahuan apoteker yang luas dalam menjelaskan informasi obat Keterampilan apoteker memberikankonsultasi obat							
11.					Kenyamanan	26. Konseling yang diberikan apoteker memberikan rasa aman dan nyaman. 27. Obat yang diberikan apoteker dalam kemasan yang baik.							
Domain 4 : <i>Tangibles</i> (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal													
12.					Media	28. Kemudahan akses media telefarmasi. 29. Kesesuaian media telefarmasi sangat membantu. 30. Fitur yang ada di aplikasi telefarmasi 31. Adanya kerja sama dengan aplikasi halodoc atau telemedicine. Pelayanan telefarmasi cukup menggunakan HP.							
Domain 5 : <i>Empathy</i> (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi.													
13.					Solusi	33. Pemilihan obat dibantu apoteker.							
14.					Kebutuhan pasien	34. Apoteker selalu mengerti kebutuhan pengobatan saya. 35. Kebutuhan pasien telefarmasi dipahami apoteker							
15.					Saran	36. Apoteker memberikan saran tambahan selain obat. 37. Apoteker memberikan saran terapi non obat.							
16.					Komunikasi	38. Kemudahan penyampaian informasi telefarmasi 39. Pemberian media informasi tambahan (brosur, leaflet, link video)							

Dalam penilaian kuesioner pada tabel 1. digunakan *Skala Likert* untuk memperoleh respons atau tanggapan terhadap suatu pernyataan dengan mengatur rentang nilai untuk setiap pilihan seperti berikut : (Awaludin et al., 2023)

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai skala} \times \text{jumlah Respondon}}{\text{Nilai tertinggi} \times \text{jumlah Respon}} \times 100$$

Tabel 2. Interval range

No.	Interval Range	Skor Penilaian	Tingkat Kepuasan
1.	0 % -25%	1	Sangat tidak puas (STP)
2.	26 % - 50%	2	Tidak Puas (TP)
3.	51% - 75%	3	Puas (P)
4.	76% - 100%	4	Sangat puas (SP)

Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien telefarmasi di apotek yang ada di wilayah sleman kepada responden dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk *googleform* yang dibagikan melalui WA (Whatsapp) apotek yang menggunakan pelayanan telefarmasi, nantinya responden akan memberikan respon dengan penilaian sesuai interval range pada tabel 2.

## 2. Tahap uji validasi,

Untuk memvalidasi kuesioner maka dilakukan uji validasi dengan sumber bukti yang digunakan sebagai berikut :

### a. Validasi Isi

Validasi isi dilakukan oleh para pakar ahli baik dari dosen pembimbing, dari expert, dari para ahli dibidangnya nantinya masukan para pakar ahli akan dianalisis dengan CVI atau *content validity index*, dimana kuisisioner dibagikan ke 7 pakar ahli, agar dapat memberi masukan dan menilai masing-masing indikator pernyataan. Penilaian para pakar di buat dari skala likert dengan skala 1-4 dimana nilai satu jika butir soal tidak sesuai dengan indicator lima dimensi kualitas pelayanan, nilai dua jika terdapat kesalahan mayor dalam butir soal, nilai tiga jika butir soal terdapat kesalahan minor nilai empat jika butir soal sesuai dengan indicator kualitas pelayanan (Sugiyono, 2013).

Tabel 3. Kriteria Penilaian para pakar

Kriteria penilaian	Skor penilaian
Item tidak sesuai dengan indicator	1
Item membutuhkan revisi major	2
Item membutuhkan revisi minor	3
Item sesuai dengan indicator	4

Dari kriteria penilaian tabel 3. Maka hasil validitas konten yang dilakukan oleh 7 para validator/pakar terhadap Pertanyaan Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Telefarmasi Di Apotek, menggunakan pendekatan *Content Validity Index* (CVI), tujuannya untuk menilai indikator dalam konten itu sesuai atau tidak. Lynn (1986) menganjurkan minimal menggunakan tiga ahli, namun pada dasarnya dalam mengindikasikan lebih dari 10 mungkin tidak perlu. Skala pengukuran biasanya disarankan menggunakan skala ordinal 4 titik poin untuk menghindari titik tengah netral dan ambivalen. Untuk label yang sering digunakan adalah : 1=tidak relevan, 2=agak relevan, 3=cukup relevan, 4=sangat relevan. Kemudian, dalam setiap item, I-CVI dapat dihitung oleh sejumlah ahli yang memberikan penilaian baik yaitu 3 atau 4 (dengan demikian dikotomisasi skala ordinal menjadi relevan=1 dan tidak relevan=0), nantinya dibagi dengan jumlah total ahli. contohnya, item yang dinilai cukup atau sangat relevan oleh empat dari lima penilai akan memiliki I-CVI sebesar 0,80 (Polit and Beck, 2006).

### b. Respon Person

Validasi berikutnya adalah proses respon dengan validasi *Focus Group Discussion* (FGD), Validasi ini dengan membagikan kuesioner secara langsung ke 11 responden dengan membuat suatu kelompok diskusi, lalu dengan sampel yang berbeda dibagikan kembali kuesioner pada 6 responden dengan perlakuan yang sama. Forum yang terbentuk adalah dari responden yang pernah mendapat pelayanan telefarmasi di apotek. Selain itu untuk memperkuat kita berikan soal lisan atau wawancara yang terkait dengan prosedur pengisian dan waktu yang dibutuhkan dalam pengisian kuesioner. Data yang dihasilkan dari diskusi kelompok tersebut dapat memfokuskan atau memberi penekanan pada kesamaan dan perbedaan pengalaman dan memberikan informasi dan data yang padat tentang fenomena tersebut. Satu kelompok diskusi dapat terdiri dari 4 sampai 10 individu (Afiyanti, 2008).

### c. Struktur Internal

Uji validasi struktur internal, dianggap sebagai bukti struktur internal yang nantinya skor digunakan untuk mengukur satu konstruk untuk menghasilkan hasil yang homogen, skor juga digunakan untuk mengukur beberapa konstruk yang dapat menunjukkan respon heterogen dalam pola yang diprediksi oleh konstruk. Dalam Uji validitas caranya dengan membagikan instrumen kuisisioner dalam bentuk *googleform* yang dibagikan kepada minimal 350 responden untuk dilakukan uji validasi dan uji *reliability* dengan SPSS.

Dalam penelitian ini hasil penilaian 350 responden dianalisis dengan SPSS tujuannya mengkorelasikan antara nilai setiap item soal dengan korelasi *Pearson's Product Moment*, dimana menyatakan derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih dan kedua variabelnya berskala interval (Wijayanto, 2008). Jika instrumen valid dan reliabel maka penelitian dapat dilanjutkan dengan membagikan kuisioner secara *online* kepada responden yang mendapatkan pelayanan telefarmasi. Diharapkan skor korelasi yang tinggi dapat menunjukkan tingkat ketidakesuaian atau kesalahan yang kecil. Reliabilitas merupakan salah satu bukti valid dalam sebuah instrumen. Skor nilai dapat dihasilkan dengan analisis program SPSS dalam nilai *Cronbach's alpha* (Cook and Beckman, 2006).

#### d. *Ethical Clearance* (EC)

Penelitian ini dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari komite Ethical Clearance (EC) Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Nomor: 23/Ka.Kom.Et/70/KE/X/2022.

## Hasil

Penelitian pengembangan kuisioner atau pengembangan instrument alat uji dilakukan pada Bulan Maret–Mei 2023 pada beberapa apotek yang melakukan pelayanan Telefarmasi di Daerah Sleman, Yogyakarta. Kueisioner dibagikan kepada responden meliputi lima dimensi yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (bukti langsung) dan *Empthy* (empati). Tiap dimensi ini mempunyai indicator dan setiap indikator mempunyai beberapa pertanyaan pada tabel 1. Kueisioner sebelum disebarkan ke responden dilakukan validasi, Dalam penelitian ini menggunakan validasi konstruk, menurut Azwar (2006) Validitas konstruk meruapkan gambaran yang menunjukkan sejauhmana alat ukur dapat digunakan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan teori (Azwar, 2006). Dalam validitas konstruk langkah awal dengan membuktikan isi, sehingga validitas isi menjadi sangat penting posisinya dalam penunjang sebagai pengujian validitas konstruk. Alat ukur yang tidak valid secara isi nantinya tidak akan diperlukan Kembali untuk proses pengujian tahap berikutnya, uji kevalidan dapat menggunakan metode validitas konstruk. Alat ukur yang valid harus pernah mengalami proses uji kevalidannya melalui uji validasi isi sebelum ke uji validasi yang lainnya. Validasi isi adalah dasar untuk pengujian validitas konstruk (Ihsan, 2015). Hasil analisis dalam pengembangan instrumen alat uji akan dijabarkan dari analisis validasi sumber bukti berikut ini

#### 1) Bukti Isi

Validasi isi merupakan bukti validasi pertama yang harus dilakukan. Dalam pengembangan kontent kesesuaian isi kuisioner dengan tujuan tes yang diinginkan dapat dilakukan dengan cara pengembangan sesuai teori, *blueprint* dan *reviewer* atau pakar penyusun (*exper*) (Cook and Beckman, 2006)

##### a) Cara pengembangan sesuai teori

Penetapan konstruk variabel penelitian adalah langkah pertama dalam pengembangan instrumen. Definisi konseptual variabel menjelaskan struktur, yang mencakup dimensi dan indikator variabel yang akan diukur. Selanjutnya, untuk mengukur indikator-indikator yang telah ditetapkan, item-item instrumen dibuat sesuai dengan panduan yang diberikan selama proses penyusunan dan pengembangan instrumen (Muljono, 2002)

##### b) Penyusunan soal dibuat dalam blueprint

Menurut penelitian Adarin & Syah (2016) langkah-langkah yang dilakukan dalam membuat sebuah blueprint pelayanan adalah mengidentifikasi proses yang akan dibuat blueprintnya, memetakan proses tersebut dari sudut pandang konsumen, menggambar garis *line of interaction* dan *line of visibility* kemudian petakan. *Blueprint* selanjutnya dilakuakan uji validasi, validasi *blueprint* untuk melihat validasi isi, dibantu dengan analisis para pakar ahli dalam memberikan masukan saran sehingga diharapkan kesesuaian isi kuisioner terhadap tujuan tes atau penelitian.



c) Reviewer

Penilaian pakar ahli dalam uji validitas isi melalui proses review butir item soal dengan memberikan masukan. Masukan dari validator akan dijadikan acuan untuk menyusun kalimat yang lebih sesuai dengan aspek-aspek dan mudah dipahami. Hasil penilaian dari 7 validator pakar ahli dapat dilihat pada Gambar 1. Analisis CVI.

Pertanyaan	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	
Expert Agreement																								
I-CVI	7	4	6	7	4	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	4	6	7	
Category	Relevant	Eliminate	Relevant	Relevant	Eliminate	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Eliminate	Relevant	Relevant	
I-CVI	1	0.571	0.857	1	0.571	1	0.857	1	0.857	1	1	1	1	0.857	1	1	1	0.857	1	0.857	0.571	0.857	1	
Pertanyaan	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28	P.29	P.30	P.31	P.32	P.33	P.34	P.35	P.36	P.37	P.38	P.39								
Expert Agreement																								
I-CVI	6	6	7	6	7	6	6	4	7	7	7	6	6	6	4	5								
Category	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Eliminate	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Relevant	Eliminate	Eliminate								
I-CVI	0.857	0.857	1	0.857	1	0.857	0.857	0.571	1	1	1	0.857	0.857	0.857	0.571	0.714								
Sum of I-CVI	34.42857143																							
S-CVI/Ave: Jumlah I-CVI/Jml pertanyaan	0.882783883																							
Category	Diterima																							

Gambar 1. Analisis CVI

Kuesioner ini dibagikan kepada 7 validator yang merupakan seorang pakar menjadi *expert review* untuk menilai isi konten pertanyaan, berdasarkan banyaknya jumlah Ahli maka Kriteria Penentuan Validitas Isi dengan CVI untuk jumlah 6-8 orang ahli nilai yang dapat diterima minimal 0,83 (Kowsalya et al., 2012). Dengan memeriksa item tes secara menyeluruh dan sistematis, perkiraan validitas isi tes diperoleh untuk menentukan sejauh mana mereka mencerminkan atau tidak mencerminkan domain konten. Pada penelitian lain yang berjudul Pengembangan dan Validasi Kuesioner Untuk Mengukur Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Terkait Penggunaan Telefarmasi Pada Mahasiswa Farmasi menurut Ilma DL, 2023. Uji validitas isi dilakukan secara kualitatif dengan professional agreement dan kuantitatif dengan menghitung nilai S-CVI/Ave (*scale-level content validity index based on average method*). Selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan formulasi korelasi product moment dari Pearson dan perhitungannya menggunakan bantuan program SPSS (Wijaya, 2009). Dari analisis uji validasi isi hasil jawaban 7 ahli *Content validity index* (CVI) kemudian didapatkan hasil untuk nilai *Item Level Content Validity Index* (I-CVI) senilai 34,4285. Kemudian didapatkan nilai *Scale Level Content Validity Index* (S-CVI)/ *Average* yaitu jumlah I-CVI/Jumlah pertanyaan yang didapatkan nilai 0,8827 > 0,83 yang artinya kategori diterima dapat dilihat pada tabel 4. Nilai I-CVI harus 1,00 bila ada lima atau lebih sedikit penilai. Bila ada enam atau lebih penilai, standarnya bisa lebih longgar, Lynn (1986) merekomendasikan I-CVI tidak lebih rendah dari 0,78 (Lynn, 1986). Hasil ini dari penjumlahan hasil dari nilai peritem, dimana terdapat 6 dari 39 pertanyaan yang harus di ubah atau dieleminasi karena nilainya <0,83 (Hamid et al., 2019). Sejumlah 6 pertanyaan yang tereliminasi memiliki nilai 0.57 yaitu pertanyaan no. 2, 5, 21, 31, 38, 39 butir Pertanyaan yang tereliminasi dapat dilihat

dari tabel. 4. berikut:

Tabel 4. Butir pertanyaan yang tereliminasi

Domain	Indikator	No. Soal	Butir Pertanyaan	i-CVI
Responsiveness	Kecepatan pelayanan telefarmasi	2	Antrian pertanyaan	0.57
	Sikap dalam menanggapi permintaan pasien telefarmasi	5	Apoteker memberikan bantuan saat pelayanan	0.57
Assurance	Rasa aman	21	Ketepatan obat yang diberikan sesuai kebutuhan pasien.	0.57
Tangibles	Media	31	Adanya kerja sama dengan aplikasi halodoc atau telemedicine.	0.57
Empathy	Komunikasi	38	Kemudahan penyampaian informasi telefarmasi	0.57
		39	Pemberian media informasi tambahan (brosur, leaflet, link video)	0.71

Berdasarkan gambar.1 hasil uji validitas isi dengan I-CVI oleh para ahli, beberapa soal mengalami eliminasi dapat dilihat pada tabel 4. Dari 39 item soal sebanyak 6 soal yang mengalami eliminasi kemudian dilakukan perbaikan/revisi bahkan penambahan item soal baru, sehingga tersisa 35 item soal yang akan diuji validasi dengan sumber bukti *person respon*.

## 2) Bukti validitas *Person Respon*

*Person respon* berkaitan dengan aspek aspek penilaian seperti memastikan keakuratan semua tanggapan terhadap petunjuk penilaian, kontrol kualitas semua data yang mengalir dari penilaian kesesuaian metode yang digunakan untuk menggabungkan berbagai jenis skor penilaian menjadi satu skor komposit dan kegunaan dan keakuratan laporan skor yang diberikan kepada peserta ujian (Downing, 2003). Validasi isi dilakukan *person respon* dengan metode FGD *Focus Group Discussion*. Pada penelitian ini 35 soal yang sudah dianalisis CVI disebarakan ke 11 orang responden memberikan hasil yang puas dan sangat puas kemudian 6 orang responden yang berbeda ditempat yang sama Apotek Doa Sehat Sleman dimana mereka juga tidak mengalami kendala maupun kesulitan dalam memahami pertanyaan. Hasil analisis forum diskusi grup pelayanan telefarmasi di apotek menunjukkan respon puas dan sangat puas, dari 35 soal tidak ada masukan karena semua pasien sudah memahami, hasil *person respon* dengan metode FGD merupakan metode yang memiliki tingkat *high face validity* dan secara umum berorientasi pada prosedur penelitian dimana moderator atau pewawancara sangat berpengaruh terhadap hasil akhir pengumpulan data serta dari segi pelaksanaan metode ini membutuhkan yang lingkungan kondusif agar interaksi dari peserta diskusi menjadi optimal (Afiyanti, 2008). Menurut Lambert & Loiselle, (2008) bahwa dari segi pelaksanaan, metode FGD membutuhkan lingkungan yang kondusif untuk keberlangsungan interaksi yang optimal dari para peserta diskusi (Lambert and Loiselle, 2008).

## 3) Bukti Validitas Struktur Internal

Struktur internal, berkaitan dengan karakteristik statistik atau psikometrik dari pertanyaan uji atau petunjuk kinerja, model psikometrik yang digunakan untuk menilai dan menskalakan penilaian. Misalnya, skor pada item tes atau kumpulan item yang dimaksudkan untuk mengukur variabel, konstruk, atau area konten yang sama harus berkorelasi lebih tinggi daripada skor pada item yang dimaksudkan untuk mengukur variabel, konstruk, atau area konten yang berbeda (Downing, 2003). Langkah pertama yang dilakukan adalah menganalisis struktur faktor dengan Uji program SPSS, 35 soal setelah di validasi *person respon* dan hasil menunjukkan puas dan sangat puas kemudian di bagikan kembali kepada 378 responden, cara perhitungan sampel uji validasi, dapat menggunakan cara pengambilan sampel berdasarkan, Nunnaly (1970) dalam penelitian Idrus Alwi (2012) menyatakan

bahwa sukuran responden pada ujicoba adalah sebesar sepuluh kali dari jumlah butir di dalam alat ukur (Alwi, 2012). Alat ukur dengan 30 butir misalnya, memerlukan  $10 \times 30 = 300$  responden. Sehingga responden pada uji validasi menggunakan 350 responden dimana alat ukur terdiri dari 35 butir soal  $\times 10 = 350$  responden, Sehingga alat uji atau kuesioner dibagikan kepada minimal 350 responden, sebanyak 378 responden, responden yang menggunakan pelayanan telefarmasi di wilayah Sleman. Hasil data dari 378 responden di uji struktur internal program SPSS dimana mengkorelasikan antara nilai setiap item soal dengan korelasi *Pearson's Product Moment*, dimana menyatakan derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih dan kedua variabelnya berskala interval (Wijayanto, 2008). Hasil SPSS menunjukkan ke-35 pertanyaan valid karena nilai signifikansi semua pertanyaan  $< 0,05$ . Hasil uji validitas pearson product moment pada EFA terkait harapan dan kenyataan pada Gambar 2.

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>			Rotated Factor Matrix <sup>a</sup>		
	Component		Factor		
	1	2	1	2	
HARAPAN 32	,796		KENYATAAN 33	,765	
HARAPAN 34	,790		KENYATAAN 24	,754	
HARAPAN 31	,766		KENYATAAN 31	,744	
HARAPAN 35	,760		KENYATAAN 30	,744	
HARAPAN 30	,757		KENYATAAN 32	,739	
HARAPAN 33	,757		KENYATAAN 25	,738	
HARAPAN 29	,756		KENYATAAN 22	,734	
HARAPAN 28	,737		KENYATAAN 34	,732	
HARAPAN 25	,713		KENYATAAN 27	,715	
HARAPAN 27	,712		KENYATAAN 26	,710	
HARAPAN 22	,709		KENYATAAN 21	,700	
HARAPAN 24	,686		KENYATAAN 29	,695	
HARAPAN 21	,683		KENYATAAN 20	,685	
HARAPAN 23	,675		KENYATAAN 23	,683	
HARAPAN 14	,673		KENYATAAN 35	,681	
HARAPAN 13	,637		KENYATAAN 28	,675	
HARAPAN 26	,636		KENYATAAN 15	,659	
HARAPAN 15	,625		KENYATAAN 17	,656	
HARAPAN 12			KENYATAAN 14	,648	
HARAPAN 17			KENYATAAN 16	,638	
HARAPAN 16			KENYATAAN 13	,634	
HARAPAN 20			KENYATAAN 12	,629	
HARAPAN 5		,769	KENYATAAN 11	,621	
HARAPAN 7		,765	KENYATAAN 19	,601	
HARAPAN 8		,755	KENYATAAN 18		
HARAPAN 6		,726	KENYATAAN 10		
HARAPAN 3		,722	KENYATAAN 9		,739
HARAPAN 1		,693	KENYATAAN 3		,725
HARAPAN 2		,690	KENYATAAN 5		,721
HARAPAN 9		,685	KENYATAAN 7		,705
HARAPAN 4		,670	KENYATAAN 6		,675
HARAPAN 18		,625	KENYATAAN 4		,670
HARAPAN 11		,614	KENYATAAN 1		,630
HARAPAN 10			KENYATAAN 2		
HARAPAN 19			KENYATAAN 8		

Gambar 2. EFA nilai harapan dan kenyataan

Kemudian untuk menentukan kelayakan item dalam kuesioner dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi (Hamid et al., 2019). Hasil analisis spss menunjukkan semua item soal valid pada Uji Validitas *Pearson Product Moment* memiliki nilai *sig*  $0.00$  atau  $< 0.05$ . Item dikatakan valid saat nilai signifikansi kurang dari  $0.05$  ( $< 0.05$ ) yang kemudian disesuaikan dengan *r* tabel menurut jumlah responden (*N*) (Hamid et al., 2019). Setelah semua pertanyaan dikatan valid maka dilakukan uji reabilitas. Tingkat reliabilitas ini dapat dilihat melalui seberapa besar koefisien reliabilitas yang diperoleh pertanyaan itu (Setiyawan, 2014), untuk nilai *Cronbach's alfa*  $> 0,7$  maka instrument penelitian dapat dinyatakan reliabel.

Dari analisis spss meunjukkan nilai reliabilitas pada total responden 378 menunjukkan 100% valid dinyatakan. Dari uji reliabilitas untuk 378 responden pada 35 soal pertanyaan mendapatkan nilai *cronbach's alpha*  $0.983$  yang artinya semua item soal baik dan reliabel, Namun Untuk memastikan item tersebut reliabel baik dan bisa digunakan sebagai pedoman penilaian selanjutnya maka dilakukan analisis dari nilai loading faktor untuk menunjukkan korelasi antara indikator dengan konstruknya yang nantinya mendapatkan item soal yang benar-benar valid dan reliable. Reliabilitas

merupakan aspek penting dari bukti validitas penilaian, reliabilitas skor tinggi menunjukkan bahwa jika tes diulang dari waktu ke waktu, peserta ujian akan menerima skor yang sama pada tes ulang seperti yang mereka terima pertama kali (Downing, 2003). Pertanyaan dalam 35 soal yang sudah dinyatakan 100% valid dengan nilai *Cronbach's alfa* diatas angka 0.90 dianalisis kembali untuk melihat hubungan antar item atau variable lain atau *correctted inter item correlation* dari atribut harapan dan atribut kenyataan.

Nilai *Average inter item correlation* yang didapat dari tabel *inter item correlation* dengan cara menjumlah total nilai peritem. soal dibagi jumlah soal yaitu sebanyak 35 soal namun untuk nilai yang sama akan dihapus, yang sama itu adalah 0,000 dari analisis *inter item correlation* bahwa soal 1 sampai 35 menunjukkan nilai item korelasi dan total item *corelation* diatas 0.35. Dari Hasil SPSS analisis nilai loading faktor dengan *cronbach's alpha* menunjukkan total skor *reliability* atribut harapan adalah 0,977 untuk faktor 1 harapan 0.973 dan 0.926 untuk faktor 2 harapan 0.926. Sedangkan hasil uji *reliability* kenyataan total skor *Cronbach's alpha* adalah 0.979 dengan nilai *cronbach's alpha* faktor 1 kenyataan 0.976 dan faktor 2 kenyataan 0.931. Dari data reliabilitas yang digunakan dari masing-masing sub skala diatas 0.9 sehingga item pernyataan soal dengan nilai *cronbach's alpha* dibawah 0.9 akan mengalami eliminasi. Soal yang tereliminasi adalah nomor 8, 9, 10, 12, 3, 16, 17, 18, 19, dan 20. Jadi ada sebanyak 10 soal yang tereliminasi dikarenakan nilai reliabilitasnya dibawah 0.9, Semakin tinggi nilai *cronbach' alpha* maka suatu item soal itu dikatakan semakin valid, bagus dan reliabel. Nilai loading faktor menunjukkan korelasi antara indikator dengan konstruknya. Indikator dengan nilai loading yang rendah menunjukkan bahwa indikator tersebut tidak bekerja pada model pengukurannya (Hamid et al., 2019). Validitas mengacu pada pengumpulan data ilmiah yang tidak memihak, dari berbagai sumber, untuk memberikan lebih banyak atau lebih sedikit dukungan untuk hipotesis validitas dan berhubungan dengan argumen logis, berdasarkan teori dan data, yang dibentuk untuk memberikan interpretasi yang bermakna terhadap data penilaian (Downing, 2003). Kuesioner dinyatakan *reliabel* apabila nilai *Alpha Cronbach* melebihi dari 0,60 (Arikunto, 2016) Kueisoner tersebut yang nantinya digunakan sebagai alat survey untuk mendapatkan hasil kepuasan pasien terhadap penerapan pelayanan Telefarmasi di Apotek.

## Kesimpulan

Kueisioner kepuasan pasien terhadap penerapan pelayanan telefarmasi di apotek memiliki bukti validitas yang cukup meliputi bukti validitas isi, proses respon dan struktur internal. Sehingga dapat digunakan sebagai alat uji dalam survey kepuasan pasien telefarmasi di apotek.

## Acknowledgement

Ucapan terimakasih saya berikan khusus kepada dr Umatul Khoiriyah, M.MedEd,Ph.D selaku Kaprodi kedokteran UII dan Apt. Suci Hanifah, M.Si,Ph.D selaku lektor kepala jurusan Farmasi UII.

## Referensi

- Afiyanti, Y., 2008. Focus Grup Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia* 12.
- Alwi, I., 2012. Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Jurnal Formatif* 2.
- Arikunto, S., 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, XIII. ed. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Awaludin, M., Mantik, H., Fadillah, F., 2023. Penerapan Metode SERQUAL pada Skala Likert untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryaderma* 10, 89–106.
- Azwar, S., 2006. *Reliabilitas dan Validitas*, ketiga. ed. Pustaka Belajar, Yogyakarta.

- Cook, D.A., Beckman, T.J., 2006. Current Concepts in Validity and Reliability for Psychometric Instruments: Theory and Application. *Am J Med* 119, 166.e7-166.e16. <https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2005.10.036>
- Downing, S.M., 2003. Validity: on the meaningful interpretation of assessment data. *Med Educ* 37, 830–837. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2923.2003.01594.x>
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., Akmal, Y., 2019. Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25, 1st ed. Sefa Bumi Persada, Lhokseumawe, Aceh.
- Ihsan, H., 2015. Validitas Isi Alat Ukur Penelitian: Konsep dan Panduan Penilaiannya. *PEDAGOGIA Jurnal Ilmu Pendidikan* 13, 173. <https://doi.org/10.17509/pedagogia.v13i3.6004>
- Ilma, D.L., Mustikaningtiyas, I., Salsabila, I.Y.N., Sholihat, N.K., Parmasari, D.H., 2023. Analisis Tingkat Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Apoteker Terkait Penggunaan Telefarmasi: Studi Cross-Sectional. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research* 8, 179. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v8i2.65680>
- Imaninda, V., Azwar, S., 2018. Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 2, 8. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Kowsalya, D.N., Venkat, L.H., Suresh, Dr.K.P., 2012. Development and Validation of a Scale to assess Self-Concept in Mild Intellectually Disabled Children. *international Journal Soc.Sci&Education* 2.
- Lambert, S.D., Loisel, C.G., 2008. Combining individual interviews and focus groups to enhance data richness. *J Adv Nurs* 62, 228–237. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04559.x>
- LYNN, M.R., 1986. Determination and Quantification Of Content Validity. *Nurs Res* 35, 382–386. <https://doi.org/10.1097/00006199-198611000-00017>
- Muljono, 2002. Penyusunan dan Pengembangan Instrumen Penelitian. *Lokakarya Peningkatan Suasana Akademik Jurusan Ekonomi* (pp.1-27).
- Polit, D.F., Beck, C.T., 2006. The content validity index: Are you sure you know what's being reported? critique and recommendations. *Res Nurs Health* 29, 489–497. <https://doi.org/10.1002/nur.20147>
- Schiffman, L.G., Kanuk, L.L., Wisenblit, J., 2010. *Consumer behavior*, X. ed. Prentice Hall, an imprint of Pearson Education Inc., Upper Saddle River, N.J, English.
- Setiyawan, A., 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Reliabilitas Tes. *Jurnal An Nur* VI, 341–354.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan kualitatif, R&D*. CV. Bandung Alfabeta. 2011, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 13th ed. PT. Ronerka Cipta, Jakarta.
- Wijaya, T., 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS, C.5*. ed. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wijayanto, A., 2008. Analisis Korelasi Product Moment Pearson. *Journal data Undip*.