

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada saat tertentu saja. Pengukuran variabel tidak terbatas harus tepat pada satu waktu bersamaan, namun mempunyai makna bahwa setiap subyek hanya dikenai satu kali pengukuran, tanpa dilakukan tindak lanjut atau pengulangan pengukuran. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini dimaksudkan untuk meninjau prosentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS. Baptis batu.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah semua pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang berkunjung pada tanggal 10 mei– 15 juni 2024 di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Baptis Batu

3.2.2 Sampel

Sampel penelitian ini mengacu pada Rumus Slovin, diambil selama bulan januari– juni 2024 diketahui jumlah resep ke farmasirawat jalan rata-rata dengan jumlah 3000 resep. Maka jumlah responden

Rumus slovin :

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

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 \times 0,01}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 30}$$

$$n = \frac{3000}{31}$$

$$n = 96,774 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel.

Keterangan :

n = perkiraan besar sampel

N = perkiraan besar populasi

e = tingkat kesalahan yang dipilih 10% (e = 0,1)

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada tanggal 10 mei – 15 juni 2024 di instalasi farmasi RS. Baptis Batu

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.4.1 Kriteria Inklusi meliputi :

1. Rentang umur wanita/pria antara 18-50 th
2. Sehat fisik dan mental
3. Bersedia untuk jadi responden

3.4.2 Kriteria Eksklusi

1. Pelanggan yang tidak bersedia menjadi responden
2.]Pelanggan yang tidak bisa membaca dan menulis
3. Pelanggan yang berusia dibawah 18 tahun dan diatas 50 tahun

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Variabel	Alat Ukur	Hasil Ukur	skala
Tingkat Kepuasan	Berwujud (Tangible)	Tangible didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa	kuesioner	Sangat Puas 75% < - ≤ 100%	ordinal
				Puas 50% < - ≤ 75%	
				Tidak Puas 25% < - ≤ 50%	
				Sangat Tidak Puas 0% < - ≤ 25%	
	Ketanggapan (Responsiveness)	Responsiveness adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien	kuesioner	Sangat Puas 75% < - ≤ 100%	ordinal
				Puas 50% < - ≤ 75%	
				Tidak Puas 25% < - ≤ 50%	
				Sangat Tidak Puas 0% < - ≤ 25%	
	Kepastian (Assurance)	Assurance adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada pasien	kuesioner	Sangat Puas 75% < - ≤ 100%	ordinal
				Puas 50% < - ≤ 75%	
				Tidak Puas 25% < - ≤ 50%	
				Sangat Tidak Puas 0% < - ≤ 25%	
	Empati (Emphaty)	Empati adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien	kuesioner	Sangat Puas 75% < - ≤ 100%	ordinal
				Puas 50% < - ≤ 75%	
				Tidak Puas 25% < - ≤ 50%	
				Sangat Tidak Puas 0% < - ≤ 25%	
	Kehandalan (Reability)	Reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	kuesioner	Sangat Puas 75% < - ≤ 100%	Ordinal
				Puas 50% < - ≤ 75%	
				Tidak Puas 25% < - ≤ 50%	
				Sangat Tidak Puas 0% < - ≤ 25%	

3.6 Instrumen penelitian

Pengambilan sampel penelitian digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (kuesioner) yang terdiri dari 25 pertanyaan tentang kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Baptis Batu. adapun

bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut dicantumkan dalam satu lampiran. Kuisisioner langsung disebarkan karena sudah dilakukan validitas dan realibilitas.

3.7 Uji Validitas dan Reabilitas

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data yang sebenarnya didalam penelitian, terlebih dahulu uji validitas dan reabilitasnya. Uji ini dilakukan pada minimal 30 orang yang tidak termasuk responden dan dilakukan diluar lokasi penelitian, tetapi karakteristik yang sama dengan responden dilokasi penelitian (Hikmawati, 2020).

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Sedangkan data sekunder berupa data penunjang yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang diambil dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah metode survey yang terdiri dari :

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mem peroleh informasi dari responden adalah berbentuk kuesioner. Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala likert. Kuesioner tertutup, kuesioner yang disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda *cross* (X) . kuesioner tertutup digunakan karena (a) kuesioner tersebut memberikan kemudahan pada

responden dalam memberikan jawaban, (b) lebih praktis dan sistematis, (c) keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

3. Studi pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menganalisa kenyataan yang ada pada obyek yang diteliti.

3.9 Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Sangat Puas = 4, puas = 3, Tidak Puas = 2. Sangat Tidak Puas = 1

Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara :

$$P = \frac{\Sigma A}{\Sigma B} \times 100 \%$$

Dimana :

P = prosentase

ΣA = skor yang diperoleh

ΣB = skor maksimum

Data tersebut dapat di interpresentasikan dengan prosentase sebagai berikut dan dimodifikasi oleh peneliti :

1. Sangat Puas : $75\% < - \leq 100\%$
2. Puas : $50\% < - \leq 75\%$
3. Tidak Puas : $25\% < - \leq 50\%$
4. Sangat Tidak Puas = $0\% \leq - \leq 25\%$

