

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya dengan menggunakan instrumen kuisioner. Metode deskripsi adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab masalah-masalah suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini (Arifin dan Zainal, 2011:54).

#### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1.1 Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya yang beralamat di Jl. Golf 1 No. 1 Surabaya.

##### **1.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 22 Mei – 8 Juni 2024.

#### **2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

##### **2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di Apotek Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya. Atau semua keluarga pasien rawat jalan yang menerima resep serta mengambil obat di apotek Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya. Rata-rata pasien rawat jalan selama 3 minggu yaitu tanggal 22 Mei – 8 Juni 2024 sebanyak 1.100 orang.

##### **2.2 Sampel**

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pada Apotek Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya dan sudah dipastikan memenuhi kriteria. Bila pasien berhalangan dapat diwakili oleh keluarga yang menunggu pengambilan obat dari apotek. Untuk perwakilan keluarga pasien juga harus memenuhi kriteria

inklusi.

Dalam pengambilan sampel ini menggunakan rumus *Slovin*:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\n &= \frac{1100}{1+1100(0,1)^2} \\n &= \frac{1100}{12} \\n &= 91,67 \\&= 92\end{aligned}$$

Keterangan:

n	= Jumlah Sampel
N	= Jumlah Populasi
(d) <sup>2</sup>	= Taraf kesalahan atau presesi 10%

## 2.3 Teknik Sampling

Sampel diambil dengan cara *purposive sampling* artinya responden diperoleh berdasarkan kriteria tertentu.

### 2.3.1 Kriteria Inklusi

Kriteria *Inklusi* adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo,2010). Dalam penelitian ini kriteria inklusinya adalah:

1. Pelanggan berusia 17 sampai dengan 56 tahun;
2. Pelanggan yang sanggup untuk jadi responden dan mengisi kuisioner;
3. Pelanggan yang mempunyai kemampuan membaca dan menulis dengan baik

### 2.3.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria *Eksklusi* adalah kriteria atau ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo,2010).

Dalam penenlitian ini kriteria ekslusinya adalah :

1. Pelanggan yang memiliki kecacatan fisik;
2. Pelanggan yang tidak bersedia menjadi responden;
3. Pelanggan berusia di bawah 17 tahun.

### 3. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian adalah variabel tunggal yaitu kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi penampilan.

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Defisini Operasional Variabel	Alat Ukur	Skala Ukur
Variabel Bebas: Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek	<i>Tangible</i>	Penampilan fisik apotek <del>Rumahnya</del> yang dapat langsung dirasakan dan dilihat dengan jelas oleh pasien	Kuesioner 1 – 3	Ordinal
	<i>Reliability</i>	Informasi yang diberikan terkait obat antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, cara penyimpanan obat.	Kuesioner 4 -7	
	<i>Responsiveness</i>	Memberikan pelayanan dengan ramah, senyum, sapa, salam, serta sabar. kesiapan membantu pelanggan dengan baik dan sabar	Kuesioner 8 – 9	

	<i>Assurance</i>	Ketersediaan obat yang lengkap yang ada di apotek meliputi variasi rasa, ukuran kemasan serta stok obat yang tidak pernah kosong.	Kuesioner 10 – 12	
	<i>Empathy</i>	Suatu kemampuan pelayanan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang Ditentukan	Kuesioner 13 - 14	

#### 4. Bahan/ Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah berupa lembar kuesioner dengan dimensi kehandalan, tanggapan, keyakinan, empati dan penampilan yang ditujukan pada pasien rawat jalan di Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya.

#### 5. Prosedur Pengumpulan Data

5.1 Menghubungi responden setelah mendapat izin dari Kepala Rumah Sakit. Persetujuan diperoleh setelah peneliti memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan penelitian, dan meminta menandatangani surat persetujuan.

5.2 Pembagian kuesioner kepada responden dan menjelaskan cara pengisian kuesioner.

5.3 Lembar kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan oleh peneliti beserta surat persetujuan penelitian.

Selain itu, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui seberapa akurat pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

##### 1. Uji Validitas

Suatu alat ukur dikatakan berharga apabila alat tersebut dapat

mengukur sesuatu secara akurat relatif terhadap apa yang hendak diukur. Uji validitas instrumen digunakan untuk memeriksa keakuratan (validitas) setiap item pada instrumen. uji validitas ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan teknik korelasi product moment. Pengujian kuesioner dengan menggunakan responden sebanyak 30 orang dengan taraf signifikan 5%. Hasil uji validitas pada aplikasi SPSS menunjukkan bahwa hasil rhitung > rtabel (0,361) sehingga dapat disimpulkan butir pertanyaan valid. Sebaliknya jika rhitung < rtabel maka butir pertanyaan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliable jika pengukurannya konsisten, cermat, dan juga akurat. Oleh karena itu, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi instrumen sebagai alat pengukuran, sehingga dapat memberikan kepercayaan terhadap hasil pengukuran. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode uji SPSS *analyze Crobach's Alpha*. Syarat minimum untuk nilai Cronbach's Alpha adalah 0,6. Dengan kata lain, jika hasil perhitungan Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 maka kuesioner dianggap reliable. Namun jika hasil perhitungan Cronbach's Alpha kurang dari 0,6 maka kuesioner dianggap tidak reliabel.

**1.2 Tabel Hasil Reabilitas**

<b>Nilai Alpha Crobach</b>	<b>Tingkat Reabilitas</b>
0,00–0,20	Kurang Reliabel
0,20–0,40	Agak Reliabel
0,40–0,60	Cukup Reliabel
0,60–0,80	Reliabel
0,80–1,00	Sangat Reliabel

## 6. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*.

Kegiatan analisis data meliputi:

6.1 *Scoring*, yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu dengan keterangan sebagai berikut:

- 1) Untuk jawaban Sangat Puas mendapat skor 4
- 2) Untuk jawaban Puas mendapat skor 3
- 3) Untuk jawaban Cukup Puas mendapat skor 2
- 4) Untuk jawaban Tidak Puas mendapat Skor 1

Kemudian skor dipersentasi dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang didapat

n = skor yang didapat

N = skor maksimal atau tertinggi

6.2 *Tabulating*, yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, emphaty, assurance, dan tangible*) dengan menggunakan rumus. (sugiyono,2010).