

## **BAB III**

### **METODOLOGI 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. Data penelitian ini berupa data primer. Data primer merupakan data yang sumber datanya dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi penelitian ini adalah semua pasien di instalasi farmasi Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan yang berkunjung dalam kurun waktu 15 sampai 30 April 2024.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel merupakan sekelompok individu yang dipilih dari populasi untuk digunakan dalam penelitian (Ilahi et al., 2019). Pengambilan sampel pada penelitian ini ialah *purposive sampling*. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menyesuaikan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti. Selain itu sampel dalam penelitian ialah berpedoman pada jumlah rata-rata pengunjung sebanyak 50 orang/bulan. Jumlah dalam kurun 1 bulan tersebut dihitung dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{50}{1+50(0,1)^2} = \frac{50}{1,5} = 33,3$$

Keterangan:

n: Ukuran sampel/jumlah responden

N: ukuran populasi (rata-rata pengunjung perbulan)

E: persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masing bisa ditolerir

Maka subjek dalam penelitian ini sebanyak 33 pasien yang berkunjung di instalasi farmasi Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan.

### **3.2.3 Kriteria Sampel**

Sampel dipilih berdasarkan ciri dan kriteria inklusi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, kriteria inklusi dari responden, yaitu:

- Pasien yang bisa membaca dan menulis
- Pasien rawat jalan yang tidak menderita disabilitas
- Pasien yang mau dijadikan responden
- Pasien yang berkunjung di instalasi farmasi Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan.

## **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan yang terletak di Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur.

### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Waktu Penelitian ini dilakukan pada tanggal 15 sampai 30 April 2024, dengan melibatkan pasien yang berkunjung di instalasi farmasi Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan yang berkunjung dalam kurun waktu tersebut.

## **3.4 Definisi Operasional Variabel**

### **a. Definisi Variabel Penelitian**

Varibel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut untuk ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan judul penelitian yaitu Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rafa Medika, maka penulis mengelompokkan penelitian ini menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Variabel independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Variabel independen (X) dalam penelitian ini ialah pelayanan kefarmasian di Apotek Rafa Medika. Namun variabel dependen (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini ialah kepuasan pasien.

## b. Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini, definisi operasional ditetapkan seperti terlihat di Tabel 3.1

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Hasil
Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rafa Medika	Keandalan	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian yakni dalam penerimaan resep obat dan kemampuan dalam menjelaskan dosis obat secara cepat, tepat dan memuaskan.	Kuisisioner no 1-2	Ordinal	Jawaban bernilai 1 sampai 4 dengan menyesuaikan tingkat kepuasan pelanggan
	Kepastian	Kepastian ( <i>Assurance</i> ) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi mengenai keberfungsiannya obat, cara konsumsi obat dan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	Kuisisioner no 3-4	Ordinal	Jawaban bernilai 1 sampai 4 dengan menyesuaikan tingkat kepuasan pelanggan
	Berwujud	Berwujud ( <i>Responsiveness</i> ) adalah kemampuan petugas farmasi dalam menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tebus obat serta dapat memastikan kelengkapan obat	Kuisisioner no 5-6	Ordinal	Jawaban bernilai 1 sampai 4 dengan menyesuaikan tingkat kepuasan pelanggan
	Daya Tanggap	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) adalah keterampilan petugas farmasi dalam menyediakan obat sesuai dengan resep dokter sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama	Kuisisioner no 7-8	Ordinal	Jawaban bernilai 1 sampai 4 dengan menyesuaikan tingkat kepuasan pelanggan
	Empati	Empati ( <i>Emphaty</i> ) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas Apotek tanpa membedakan status sosial, serta memberikan kesempatan pengunjung untuk bertanya mengenai hal yang tidak diketahui	Kuisisioner no 9-10	Ordinal	Jawaban bernilai 1 sampai 4 dengan menyesuaikan tingkat kepuasan pelanggan

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data, instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang dapat menilai tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan. Kuesioner menggunakan skala likert dengan awaban bernilai 1 sampai 4 dengan menyesuaikan tingkat kepuasan pelanggan.

### 3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pasien Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang mereka ketahui Erlindai (2019) dan kuesioner ini diambil dari penelitian Fitriana (2016). Peneliti memberikan lembar kuesioner untuk diisi. Responden diminta mengisi kuesioner yang dengan didampingi oleh peneliti. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut dikelompokkan dan dilakukan tabulasi hasil.

### 3.7 Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan survey deskriptif. Analisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan. Data kuesioner berisikan Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung presentase dari tiap dimensi (*Reliability, Responsiveness Emphaty, Assurance, Tangible*) (Muhammad et al., 2020). Kegiatan dalam menganalisis data pertama kali dilakukan ialah memberikan skor atau nilai pada setiap jawaban responden dari pertanyaan yang sudah diberikan. Erlindai, (2019) menyatakan bahwa skor pada jawaban setiap instrumen dalam skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, seperti disajikan pada Tabel. 3.3

Tabel 3.2 Tabel Skor Skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Penyebaran kuisioner dilakukan kepada semua pasien di instalasi farmasi Apotek Rafa Medika Kabupaten Pasuruan yang berkunjung dalam kurun waktu 15 sampai 30 April 2024. Data yang sudah diperoleh dikumpulkan untuk dihitung serta dijumlahkan hasilnya menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

P = persentase skor yang dicari

$\Sigma$  = jumlah jawaban yang diberikan responden

N = jumlah skor maksimal

Hasil penilaian melalui kuisioner dengan melibatkan 33 subjek penelitian kemudian dicari rata-rata pada setiap aspek kepuasan pasien (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati), untuk kemudian diketahui kualifikasi kepuasan pasien dengan berpedoman pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3 Kriteria Kuisioner Kepuasan Pasien Apotek Rafa Medika Kab. Pasuruan

No	Tingkat Pencapaian (%)	Kualifikasi
1	$77\% < x \leq 100\%$	Sangat Puas
2	$52\% < x \leq 76\%$	Puas
3	$26\% < x \leq 51\%$	Tidak Puas
4	$0\% < x \leq 25\%$	Sangat Tidak Puas