

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan metode analisis data secara deskriptif, dimana peneliti menganalisis suatu data dengan mendeskripsikan situasi yang sedang terjadi berdasarkan data-data yang telah diperoleh. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus (Siyoto dan Sodik, 2015). Oleh karena itu pengambilan sampel dilakukan berdasarkan ciri-ciri atau kriteria khusus dari sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Polowijen Malang.

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, dimulai dengan tahap persiapan yaitu menentukan variabel penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, menentukan sampel dan metode penelitian. Selanjutnya dilakukan tahap pelaksanaan yang akan menghasilkan sebuah data. Pada tahap berikutnya dilakukan pengolahan data yang telah diperoleh..

3.2 Populasi Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas Polowijen Kota Malang. Pasien yang datang ke Puskesmas Polowijen Kota Malang rata-rata perharinya adalah 85 orang, sehingga dalam satu

bulan pasien yang datang ke Puskesmas Polowijen Kota Malang adalah 85 orang x 24 hari kerja = 2040 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, sampel yang diambil adalah bagian dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi. Sedangkan sampel yang tidak diambil adalah sampel yang tidak memenuhi kriteria inklusi yang selanjutnya disebut dengan kriteria eksklusi.

3.2.2.1 Kriteria Inklusi

1. Pasien rawat jalan yang berumur 18-60 tahun.
2. Pasien rawat jalan yang dapat berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
3. Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden.

3.2.2.2 Kriteria Eksklusi

Pasien rawat inap

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus dari Sugiyono (2010) (Maria Santriatsi Bupu, 2018) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$(d)^2$ = Taraf kesalahan atau presesi 10%

$$n = \frac{2040}{(2040(0,1)^2 + 1)}$$

$$n = \frac{2040}{21,4}$$

n = 95,3 orang

Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat digenapkan sebanyak 100 responden. Responden tersebut diambil selama 24 hari kerja, maka dari itu dalam satu hari peneliti mengambil 4 hingga 5 responden.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Polowijen Malang, Kelurahan Polowijen Kecamatan Blimbing Kota Malang.

3.3.2 Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari – Juni 2019.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Terdapat pada kuesioner	Skala	Hasil Ukur
1.	Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas farmasi melakukan pelayanan kefarmasian secara akurat dan jelas.	No 4,5	Ordinal	Sangat puas (76% < n ≤ 100%)
		Ketangga-pan (<i>Responsiveness</i>)	Petugas farmasi cepat dalam memberikan pelayanan kefarmasian	No 1,6		Puas (56% < n ≤ 76%)
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas farmasi terampil dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien terhadap pelayanan informasi obat atau pelayanan kefarmasian yang diberikan.	No 7,8		Tidak puas (≤ 56%)
		Empati (<i>Emphaty</i>)	Petugas farmasi peduli dan memberikan perhatian secara khusus kepada pasien.	No 2,3		
		Penampilan (<i>Tangible</i>)	Petugas farmasi rapi dalam berpakaian serta ruang farmasi dan peralatan atau fasilitas yang bersih dan rapi.	No 9,10,11		

3.5 Alat dan Bahan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebarakan kepada pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas

Polowijen Kota Malang. Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian sebelumnya harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi statistika sederhana yaitu SPSS agar didapatkan kuesioner yang valid dan konsisten. Kuesioner tersebut akan memperoleh skor yang dihitung persentasenya yang juga menggunakan aplikasi statistika sederhana yaitu *microsoft excell*.

3.6 Prosedur Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Polowijen Malang. Tahap-tahap pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan oleh peneliti sendiri.
2. Mendampingi pasien yang mengisi kuesioner
3. Mengumpulkan kuesioner kembali yang sudah diisi oleh pasien
4. Menganalisis data yang sudah didapatkan
5. Menarik kesimpulan dari data yang sudah dianalisis.

3.7 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data secara deskriptif. Kegiatan dalam menganalisis data ini yang pertama dilakukan adalah pemberian skor atau nilai pada tiap jawaban responden dari pertanyaan yang sudah diberikan. Skor 3 diberikan untuk jawaban sangat puas, skor 2 diberikan untuk jawaban puas dan skor 1 diberikan untuk jawaban tidak puas. Kemudian data yang diperoleh dikumpulkan untuk dihitung dan

dijumlahkan, data tersebut disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung presentase dari tiap dimensi (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010 *disitasi* oleh Maria Santriatsi Bupu, 2018):

$$\text{Skor} = \Sigma \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Dari rumus diatas diperoleh prosentase skor yang kemudian hasil tersebut dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu sangat puas ($76\% < n \leq 100\%$), puas ($56\% < n \leq 76\%$) dan tidak puas ($\leq 56\%$) (Supranto, 2011 dalam Prihandiwati, Erna dkk, 2018).