

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pasien tentang pelayanan informasi obat secara kualitatif yang diberikan oleh petugas farmasi di Apotek Buring Farma. Deskripsi yang dilaporkan meliputi kepuasan pasien tentang informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Informasi obat yang diberikan meliputi nama obat, dosis, cara penggunaan, efek samping, indikasi, kontra indikasi, dan cara penyimpanan obat tersebut.

Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu untuk tahapan pertama membuat pertanyaan untuk kuesioner, tahapan kedua yaitu tahapan pelaksanaan memberikan kuesioner kepada pasien yang membeli obat di Apotek Buring Farma yang menggunakan resep, dan untuk tahap ketiga adalah pengolahan dan analisis data hasil kuesioner yang telah diisi oleh pasien.

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

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang membeli obat dengan menggunakan resep dokter di Apotek Buring Farma Malang berjumlah sekitar 124 pasien selama bulan Oktober sampai pada bulan Desember 2018.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dapat mewakili seluruh populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2014). Jumlah sampel yang diambil

ditentukan dari jumlah pasien yang menebus obat dengan menggunakan resep di Apotek Buring Farma. Dari survei pendahuluan, jumlah pasien dengan menggunakan resep adalah sejumlah 124, dan yang diambil sebagai sampel adalah 40% dari jumlah pasien yang datang selama 3 bulan terakhir. Dari jumlah tersebut sehingga jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 50 pasien. Peneliti mengambil sampel dengan persentase 40% dari jumlah populasi karena menurut Arikunto (2010), jika populasi kurang dari 100 orang maka diambil seluruhnya dan dijadikan sampel penelitian, namun jika populasi lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 40% karena apabila peneliti menggunakan 25% jumlah sampel masih terlalu sedikit.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Buring Farma dengan menggunakan resep dari dokter yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Pasien yang berusia dengan rentang umur 17-50 tahun
2. Mampu membaca dan menulis

### 3.2.3 Metode Pengambilan Sampel

Cara mendapatkan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, cara pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti untuk dapat dianggap mewakili karakteristik populasinya dan pengambilannya secara acak.

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Buring Farma di Jl. Mayjen Sungkono No.37, Buring, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65137. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret tahun 2019.

### **3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel dari penelitian ini meliputi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang dijabarkan dalam beberapa sub variabel yaitu: nama obat, dosis, cara penggunaan obat, indikasi obat, efek samping obat, kontra indikasi obat, dan cara penyimpanan obat.

**Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Variabel**

Variabel	Subvariabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
<b>Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat</b>	1. Informasi tentang nama obat	1. Informasi nama obat yang diberikan hanya nama generiknya	Kuesioner	Ordinal	Sangat puas $\geq 80\%$ - 100%
	2. Informasi tentang dosis obat	2. Informasi dosis yang diberikan berupa besar dosis dalam sehari minum			Puas $\geq 60\%$ - $< 80\%$
	3. Informasi tentang cara penggunaan obat	3. Informasi cara penggunaan obat yang diberikan berupa obat digunakan sebelum atau sesudah makan			Cukup $\geq 40\%$ - $< 60\%$
	4. Informasi tentang efek samping obat	4. Informasi efek samping obat yang diberikan berupa efek apabila obat tersebut tidak dikonsumsi secara tepat			Kurang puas $\geq 20\%$ - $< 40\%$
	5. Informasi tentang indikasi obat	5. Informasi indikasi obat yang diberikan berupa indikasi atau fungsi dari obat tersebut			Tidak puas $< 20\%$
	6. Informasi tentang kontra indikasi obat.	6. Informasi kontra indikasi yang diberikan berupa suatu hal yang dapat menurunkan fungsi dari obat			
	7. Informasi tentang cara penyimpanan Obat	7. Informasi cara penyimpanan obat yang diberikan berupa cara menyimpan obat dengan tepat			

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner sebagai instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Buring Farma di Jl. Mayjen Sungkono No.37, Buring, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65137.

### **3.6 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data primer untuk penelitian. Data yang terkumpul harus cukup valid untuk digunakan agar didapatkan suatu kebenaran. Adapun sumber data dilakukan dengan memberikan daftar pernyataan atau kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006).

Dalam melakukan pengumpulan data disusun langkah-langkah kerja sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner kepada responden serta didampingi
2. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah di isi oleh responden
3. Memberi skor dari hasil kuesioner
4. Menganalisis data

### 3.7 Analisis Data

Data penelitian yang berupa jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan cara sebagai berikut:

1. Bila jawaban sangat puas diberi nilai 5
2. Bila jawaban puas diberi nilai 4
3. Bila jawaban cukup diberi nilai 3
4. Bila jawaban kurang puas diberi nilai 2
5. Bila jawaban tidak puas diberi nilai 1

Untuk menentukan kualifikasi skor dari kuesioner yang terkumpul dilakukan pemberian skor dan selanjutnya dibuat prosentase dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

P = Nilai

F = Total jawaban responden

N = Total maksimal jawaban responden

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diharapkan rata-rata sebagai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat. Adapun kriteria variabel untuk menentukan kriteria kualitas berikut:

1. Sangat puas :  $\geq 80\%$  - 100%
2. Puas :  $\geq 60\%$  -  $< 80\%$
3. Cukup :  $\geq 40\%$  -  $< 60\%$
4. Kurang puas :  $\geq 20\%$  -  $< 40\%$
5. Tidak puas :  $< 20\%$  (Arikunto, 2006)