

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei.

Rancangan penelitian ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Klinik Utama Annisaa berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap. Pertama tahap persiapan. Pada tahap ini peneliti menentukan jumlah sampel dari populasi yang akan diambil dan menentukan instrumen yang akan digunakan. Kedua tahap pelaksanaan, pada tahap ini peneliti melakukan penyebaran angket kepada pasien atau keluarga pasien. Tahap ketiga peneliti melakukan analisa data dan membuat kesimpulan dan saran berdasarkan data yang diperoleh.

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

##### **3.2.1 Populasi Penelitian**

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 500 pasien rawat jalan. Hasil tersebut merupakan survei yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan rata-rata resep pasien rawat jalan yang masuk di instalasi farmasi Klinik Utama Annisaa setiap bulan.

### 3.2.2 Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel yaitu responden yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini mengacu pada jumlah populasi yang telah ditentukan. Menurut Burhan Bungin (2010) untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

Rumus Slovin :

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

Dimana : n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e= 0,1

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{500}{1+500 (0,1)^2} = 83,33 \text{ dibulatkan menjadi } 83 \text{ sampel.}$$

Dari perhitungan diatas maka diperoleh besaran sampel sebesar 83 orang.

Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

#### 1. Kriteria Inklusi

Adapun kriteria inklusi dari sampel adalah pasien yang berusia di atas 17 tahun hingga 60 tahun (untuk sampel pada rawat jalan anak adalah orang tua dari pasien), dan bersedia menjadi responden.

#### 2. Kriteria Eksklusi

Adapun kriteria eksklusi dari sampel adalah pasien yang berusia dibawah 17 tahun, dan tidak bersedia menjadi responden.

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

Lokasi penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Klinik Utama Annisaa Blitar. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2019.

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Definisi operasional variabel terdapat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Pelayanan Kefarmasian		Pelayanan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.		Sangat puas: 81-100% Puas: 61-80% Cukup puas: 41-60% Kurang puas: 10-40%	Ordinal
Kepuasan pasien	1. Keandalan	Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan dengan percaya diri dan akurat.	Kuesioner No 1-3		
	2. Daya tanggap	Kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat.	Kuesioner No 4-6		
	3. Jaminan	Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan yang memberikan kepercayaan dan keyakinan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.	Kuesioner No 7-9		
	4. Empati	Kemampuan untuk membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan	Kuesioner No 10-12		
	5. Bukti Fisik	Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan.	Kuesioner No 13-15		

### 3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan angket kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner tidak selalu responden sendiri yang mengisi, dimana kuesioner dapat ditanyakan dengan lisan kepada responden melalui wawancara dan yang mengisi kuesioner adalah interviewer berdasarkan jawaban lisan dari responden.

### 3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang berupa kusioner. Adapun teknik dan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan kuesioner.
2. Dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner.

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Yaitu dilakukan uji coba yang mana uji coba harus menjamin diperolehnya data yang benar-benar mencerminkan keadaan yang sebenarnya dalam penelitian dan dilakukan sekurang-kurangnya terhadap 30 responden (Suryabrata,2008). Menurut Sugiyono (2012), hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Variabel dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Variabel dikatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (Ghozali,2007).

Instrumen yang reliabel atau handal adalah intrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012).

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>0,60$  (Ghozali, 2007).

3. Menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang membeli resep di instalasi farmasi yang dijadikan sampel (responden) secara acak.
4. Mengumpulkan kembali kuesioner yang sudah diisi oleh responden.
5. Meneliti kelengkapan kuesioner yang sudah dikembalikan oleh responden.
6. Mempertimbangkan jawaban-jawaban yang kurang lengkap atau belum jelas, apakah kekurangan dan kekurangan jawaban itu telah dianggap valid.
7. Pemberian skor dan analisis data
8. Pengambilan kesimpulan

### 3.7 Analisis Data

Setelah semua data hasil penyebaran angket terkumpul, maka diklasifikasikan dan dikelompokkan sesuai dengan variabel yang diteliti. Setelah itu juga dilakukan analisa data dengan menggunakan analisis statistik sederhana yaitu pemberian skor menggunakan skala *likert*, yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban pasien dengan skala 1 sampai 5 meliputi :

SP = Sangat Puas 5

P = Puas 4

CP = Cukup Puas 3

KP = Kurang Puas 2

TP = Tidak Puas 1

Setelah dilakukan pemberian skor selanjutnya dibuat persentase dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

P = Persentase

$\Sigma n$  = Skor yang diperoleh

$\Sigma N$  = Skor maksimum

Hasil persentase dari penilaian setiap variabel dikategorikan dengan menggunakan kriteria kualitas. Adapun kriteria kualitas tersebut yaitu :

1. Sangat puas :  $80\% \leq P \leq 100\%$
2. Puas :  $60\% \leq P < 80\%$
3. Cukup puas :  $40\% \leq P < 60\%$
4. Kurang puas :  $20\% \leq P < 40\%$

(Arikunto, 2006)