

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif dan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi dan penelitian ini tidak dilakukan terhadap seluruh objek yang diteliti tetapi hanya mengambil sebagian dari populasi (Notoatmodjo, 2003).

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode survei. Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan yang faktual. Penelitian ini meliputi beberapa tahap seperti tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Pada tahap persiapan peneliti membuat pertanyaan menjadi kuisisioner. Tahap pelaksanaan adalah penyebaran kuisisioner kepada konsumen yang berkunjung dan tahap akhir pada penelitian ini adalah menganalisa data, membuat kesimpulan hasil analisa dan menyusun laporan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang yang mendapat resep pada bulan Februari. Jumlah konsumen rawat jalan

puskesmas selama 3 bulan terakhir (Oktober, November dan Desember) 5.100 konsumen sehingga diperoleh rata-rata 1.700 konsumen.

3.2.3 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Sampling adalah suatu cara yang ditempuh dengan pengambilan sampel yang sesuai dengan keseluruhan objek penelitian (Nursalam, 2008). Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sample. Purposive sampling menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012).

Arikunto(2006) mengatakan apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan apabila jumlah populasi lebih dari 100 maka di ambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dalam penelitian ini diambil sampel 10% populasi, maka jumlah sampel adalah $10\% \times 1.700 = 170$ orang yang selanjutnya dipilih sebagai responden.

Adapun kriteria inklusi sampel pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Konsumen atau keluarga konsumen yang bersedia menjadi responden
2. Sudah ≥ 2 kali berobat ke puskesmas
3. Berusia 17-60 tahun
4. Bisa membaca dan menulis

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kendalkerep pada bulan Februari 2019

3.4 Definisi Operasional

Variabel adalah karakteristik yang diamati yang mempunyai variasi nilai dan merupakan operasionalisasi dari suatu konsep agar dapat diteliti secara empiris atau ditentukan tingkatnya. Variabel dalam penelitian ini adalah pelayanan farmasi klinik terdiri dari 4 sub variabel yaitu : sarana prasarana, waktu tunggu pelayanan obat, pelayanan informasi obat dan pendekatan dan perilaku petugas.

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Tingkat Kepuasan Konsumen	Sarana Dan Prasarana Di Instalasi Farmasi	Sarana yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di puskesmas. Meliputi ruang penerimaan resep dan ruang penyerahan obat	Lembar Kuesioner no 1-3	Sangat Puas :4 Puas : 3 Cukup Puas : 2 Kurang Puas :1 Sangat Puas : $\geq 76\%$ Puas : $55 < X \leq 75\%$ Cukup Puas : $40 < X \leq 55\%$ Kurang Puas : $\leq 40\%$	Nominal Ordinal
	Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Tenggang waktu mulai dari konsumen menyerahkan obat sampai menerima obat.	Lembar Kuesioner no 4-6		
	Pelayanan Informasi Obat	Pelayanan pemberian informasi tentang obat oleh farmasis kepada konsumen yang meliputi nama obat, aturan pakai obat atau dosis obat, efek samping obat dan cara penyimpanan obat	Lembar Kuesioner no 7-11		
	Pendekatan dan Perilaku Petugas	Perilaku Petugas kepada konsumen pada saat pelayanan kefarmasian	Lembar Kuesioner no 12-16		

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner. Uji Instrument data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan untuk semua kuesioner.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut telah mengukur apa yang diukur dengan benar (Notoatmojo, 2003). Teknik yang dipakai untuk mengetahui validitas kuisisioner menggunakan program spss, dengan ketentuan sebagai berikut :

$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka data dinyatakan valid

$r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka data dinyatakan tidak valid

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur memiliki hasil yang tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran sebanyak dua kali atau lebih pada kasus yang sama dan dengan alat ukur yang (Notoatmodjo, 2003). Kuisisioner di uji menggunakan program spss dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*.

Jika $\geq 0,06$, maka data dinyatakan reliabel

Jika $< 0,06$, maka data dinyatakan tidak reliabel

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Lembar kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalkerep yang diberikan kepada konsumen untuk

dinilai yang kemudian dilakukan skoring dan analisa data. Selain lembar kuesioner peneliti juga melakukan pengamatan langsung dan wawancara tidak bersruktur.

3.7 Analisa Data

Data dalam penelitian ini merupakan data deskriptif yang pengambilan datanya menggunakan metode kuesioner. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif yaitu pengujian data yang diambil dari data yang terkumpulkan dan disimpulkan.

Setelah data dikumpulkan kemudian ditabulasikan dan dikelompokkan sesuai dengan sub variabel yang diteliti. Bentuk jawaban dari setiap unsur mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas 4, puas 3, cukup puas 2, kurang puas 1.

Cara pengambilang skor kesimpulan dapat menggunakan rumus:

$$P = \frac{X}{X_{\max}} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Prosentase

X : jumlah skor sesuai kategori

X max : jumlah skor maksimal

Hasil atau nilai yang di dapat dari setiap sub variabel dapat disimpulkan dengan menggunakan kriteria klasifikasi sebagai berikut:

Sangat Puas : Apabila didapatkan hasil $\geq 76\%$

Puas : Apabila didapatkan hasil $55 < X \leq 75\%$

Cukup Puas : Apabila didapatkan hasil $40 < X \leq 55\%$

Kurang Puas : Apabila didapatkan hasil $\leq 40\%$ (Arikunto, 2006)

Berdasarkan hasil analisa tersebut akan didapatkan tingkat kepuasan konsumen di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang.