

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan tujuan utama memberikan deskripsi tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Pendekatan pada penelitian adalah pendekatan kuantitatif yakni metode penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003).

Rancangan penelitian ini dibagi dalam beberapa tahap yakni:

1. Menentukan objek penelitian
2. Pembuatan prosedur penelitian
3. Pembagian kuesioner kepada responden
4. Melakukan pengolahan kuesioner dan analisis data.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien swamedikasi yang datang ke Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan yang berdasarkan survei pada bulan November 2018 dengan rata-rata 420 pasien per bulan.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus slovin:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 420 / (1 + (420 \times 0,1^2))$$

$$n = 420 / (1 + (420 \times 0,01))$$

$$n = 420 / (1 + 4,2)$$

$$n = 420 / 5,2$$

$$n = 80 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e= Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Non-Probability Sampling dengan metode *sampling purposive* yakni teknik sampling non random dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus (inklusi) yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

3.3 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi

Adapun kriteria Inklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien yang mendapatkan informasi obat
2. Pernah datang ke apotek sebelumnya, minimal 1 kali
3. Pasien membeli obat bebas, bebas terbatas, dan OWA

4. Bersedia menjadi responden penelitian
5. Pasien termasuk pasien swamedikasi
6. Pasien berumur 15 tahun keatas
7. Pasien bisa membaca dan menulis
8. Pasien dalam keadaan sehat mental dan tidak mengalami gangguan jiwa.

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien membeli alat kesehatan
2. Obat herbal dan obat tradisional (jamu)

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan . Waktu pelaksanaan penelitian adalah bulan Februari 2019.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabelnya yaitu kepuasan pasien yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti langsung dan empati.

Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
<i>Kepuasan pasien</i>	1. Kehandalan dalam memberikan informasi obat	Memberikan informasi kepada pasien mengenai, nama obat, indikasi obat, aturan pakai, efek samping obat	Kuesioner 1-4	Ordinal	Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas
	2. Ketanggapan dalam memberikan informasi obat	Menanggapi/ menjawab pertanyaan pasien dengan baik, kecepatan petugas dan kesigapan dalam melayani pasien dengan baik	Kuesioner 5-8	Ordinal	Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas
	3. Empati dalam memberikan informasi obat	Keramahan saat pemberian informasi obat, menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	Kuesioner 9-12	Ordinal	Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas
	4. Jaminan dalam memberikan informasi obat	Umpan balik yang diberikan kepada pasien, memberikan kesempatan bertanya apabila ada hal-hal yang kurang dimengerti	Kuesioner 13-16	Ordinal	Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas
	5. Bukti langsung dalam memberikan informasi obat	Area dalam pemberian informasi obat, penampilan petugas apotek	Kuesioner 17-20	Ordinal	Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas

3.6 Alat dan Bahan/Instrumen Penelitian

Untuk bahan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan hasil data dari jawaban responden. Alat yang digunakan untuk mengambil data yaitu kuesioner yang terdiri atas dua jenis pertanyaan, yakni data demografi responden (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan status pekerjaan) dan mengenai kepuasan responden tentang kinerja dalam melakukan pemberian informasi obat di

Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Uji instrument data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.6.1 Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Uji validitas ini bisa dilakukan dengan minimal 30 responden (Danggar, 2014).

Teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui validitas kuisisioner yakni dengan rumus *product moment* sebagai berikut :

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid.

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka data dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Dalam kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda (Sugiyono, 2010:456). Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Koefisien *Alpha Cronbach's*. Koefisien ini merupakan koefisien reabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan variasi dari item, baik untuk format benar atau salah atau bukan. Dimana hasil dari perhitungan *Alpha Cronbach's* tersebut kemudian dkonsultasikan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach's* $>0,60$ (Ghozali, 2011:48). Nilai masing-masing kelas dan tingkat reliabilitasnya seperti terlihat pada tabel berikut.

Nilai Masing-Masing Kelas dan Tingkat Reliabilitas.

Tabel 3.6 Nilai *Alpha Crobach*

Nilai <i>Alpha Crobach</i>	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
0,20-0,40	Agak Reliabel
0,40-0,60	Cukup Reliabel
0,60-0,80	Reliabel
0,80-1,00	Sangat Reliabel

(*Eisingerich dan Rubera (2010: 27)*)

3.7 Pengumpulan Data

Untuk teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu metode pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data berupa tanggapan atau respon dari responden. Kuesioner dalam bentuk checklist yang berisikan pertanyaan dengan dua opsi jawaban dimana responden diminta untuk memilih atau menchecklist salah satu jawaban. Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan semua jawaban dari responden dan diberi skor hasil kuesioner.

3.8 Analisis Data

Analalisis data dalam penelitian ini yakni analisa deskriptif, dimana data yang diberikan adalah kuesioner. Kuesioner terdiri atas beberapa pertanyaan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kec. Pandaan Kab. Pasuruan. Untuk menghitung analisis data dengan menggunakan rumus presentase dari setiap jawaban responden dibagi dengan jumlah kuesioner dikalikan 100%, kemudian dari setiap poin sub variabel di presentasekan kembali apakah pasien termasuk kategori sangat puas, puas, tidak puas atau sangat tidak

puas yang kemudian dianalisa dengan skala ordinal untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di apotek Siaga Kec. Pandaan Kab. Pasuruan. Data yang telah terkumpul akan diolah dan disajikan dalam bentuk tabel.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat, kuesioner terdiri atas 20 pertanyaan dengan hasil jawaban responden yang sudah diberi skor lalu dijumlahkan. Untuk skor hasil yang sudah diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 2 kategori yaitu :

1. Ya = 1
2. Tidak = 0

Selanjutnya, dari hasil semua jawaban dihitung dan dibuat presentase dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Presentase :

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

Keterangan : P = Presentase

f = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah skor maksimal

100% = Pengali Tetap

(Sibagariang, 2010)

Kemudian, dibuat kategori dari setiap instrumen untuk kualitas jawaban dari pasien berdasarkan nilai skor kemudian ditetapkan klasifikasi (kriteria nilai). Pengukuran kepuasan responden ditentukan pada jawaban setiap responden dan pernyataan yang diberikan dengan menggunakan kategori tingkat kepuasan pasien yakni:

1. Kategori Sangat Puas, apabila responden mendapat nilai 76 – 100%
2. Kategori Puas, apabila responden mendapat nilai 51-75%
3. Kategori Tidak puas, apabila responden mendapat nilai 26-50%
4. Kategori Sangat tidak puas, apabila responden mendapat nilai < 25%

(Riski, *et al.*, 2015).