

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif dan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi saat ini (Notoatmodjo, Soekidjo. 2005)

Tujuan dalam penelitian ini meliputi menyiapkan kegiatan survei lokasi penelitian dan mengumpulkan data. Kemudian menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner serta penyebaran kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di rawat jalan Puskesmas Polowijen.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, Soekidjo. 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di rawat jalan Puskesmas Polowijen. Jumlah rata-rata pasien rawat jalan pada bulan Oktober, November dan Desember 2018 sejumlah 1670 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari objek yang akan diteliti dan dianggap dapat mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, Soekidjo. 2005). Pengambilan jumlah sampel ini apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga

penelitiannya merupakan penelitian populasi, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%, tergantung dari kemampuan peneliti, dilihat dari waktu, tenaga dan biaya, sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek (Arikunto, 2006). Jumlah sampel dalam penelitian ini $\frac{10}{100} \times 1670 = 167$ pasien.

3.2.3 Teknik Sampling

Sampling merupakan suatu proses teknik tertentu sehingga sampel tersebut dapat mewakili populasi. Sampel diambil dengan menggunakan teknik quota sampling yaitu dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quotum* atau jatah. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara: pertama-tama menetapkan beberapa jumlah sampel yang diperlukan atau menetapkan *quotum* (jatah). kemudian jumlah atau *quotum* itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil tidak menjadi soal, yang penting jumlah *quotum* yang sudah diterapkan dapat dipenuhi (Notoatmodjo, Soekidjo. 2005). Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen
2. Keluarga pasien yang bersedia menjadi responden
3. Pasien yang berusia 17-60 tahun

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Polowijen Kecamatan Blimbing Kota Malang. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April 2019.

3.4 Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen kota Malang. Sub variabel dalam penelitian ini antarlain:

1. Pelayanan informasi obat
2. Waktu tunggu pelayanan obat
3. Sarana dan prasarana instalasi farmasi

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional

Variabel	Sub variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Hasil ukur	Skala
Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen	Pelayanan informasi obat	Pelayanan pemberian informasi tentang obat oleh farmasis kepada pasien yang meliputi nama obat, aturan pakai obat atau dosis obat, cara pakai obat, efek samping obat dan cara penyimpanan obat	Kuesioner pertanyaan 11-13	Sangat puas = 4 Puas = 3 Kurang puas =2 Tidak puas = 1	Nominal
	Waktu tunggu pelayanan obat	Tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan obat sampai menerima obat.	Kuesioner Pertanyaan 14-17	Sangat puas = 4 Puas = 3 Kurang puas =2 Tidak puas = 1	Nominal
	Sarana dan prasarana di instalasi farmasi	Sarana yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Meliputi ruang penerimaan resep dan ruang penyerahan obat	Kuesioner pertanyaan 18-21	Sangat puas = 4 Puas = 3 Kurang puas =2 Tidak puas = 1	Nominal

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar angket yang disusun menurut variabel-variabel yang akan diteliti. Angket terdiri dari dua jenis pertanyaan, yaitu mengenai karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, 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 (Notoatmodjo, Soekidjo. 2005). Teknik yang dipakai untuk mengetahui validitas kuisioner dengan rumus *product moment* 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 sama (Notoatmodjo, Soekidjo. 2005). Membandingkan angka *Cronbachh's Alpha* dengan ketentuan minimal 0,6.

Jika $\geq 0,6$, maka data dinyatakan reliabel

Jika $< 0,6$, maka data dinyatakan tidak reliabel

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Untuk mengumpulkan data, peneliti menyebarkan kuisioner kepada responden yang dijadikan sampel dalam penelitian, peneliti mengumpulkan kuisioner yang telah diisi oleh responden, peneliti mempertimbangkan jawaban-jawaban dari responden dan peneliti menganalisis data.

3.7 Analisa Data

Kuisioner terdiri dari 14 pertanyaan dengan hasil jawaban diberi skor

- Sangat puas : 4
- Puas : 3
- Kurang puas : 2
- Tidak puas : 1

Data yang diperoleh dari lembar kuesioner dikumpulkan kemudian diberi skor dan di jumlahkan.. Data yang terkumpul kemudian dihitung prosentase perolehan jawaban sesuai dengan variabel yang diteliti. Analisa data menggunakan rumus:

$$p = \frac{\sum n}{\sum N} \times 100\%$$

Keterangan:

p : persentase

$\sum n$: skor yang diperoleh

$\sum N$: skor maksimum

Hasil prosentase atau penelitian variabel dikategorikan dengan menggunakan kriteria kualitas, yaitu (Arikunto, 2007):

Sangat puas : bila didapatkan hasil 76-100%

Puas : bila didapatkan hasil $55 \leq n < 76\%$

Kurang puas : bila didapatkan hasil $41 \leq n < 55\%$

Tidak puas : bila didapatkan hasil $n < 40\%$

Dari perolehan jawaban dapat disimpulkan tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi klinik yang telah diberikan oleh Puskesmas Polowijen kepada pasien.

