

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang akan di laksanakan merupakan penelitian observasional dengan analisa secara deskriptif, dengan metode penelitian *cross sectional* (potong lintang) yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu.

Rancangan penelitian ini dibagi dalam beberapa tahap yakni menentukan objek penelitian, pembuatan prosedur penelitian, pembagian kuisisioner kepada responden, melakukan pengolahan kuesioner dan analisis data. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Pindad, Turen.

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 rawat jalan yang ada di RSUD Pindad, Turen Kabupaten Malang yang berdasarkan survei pada bulan November 2018 rata-rata 535 pasien per bulan-nya.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi teori tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang

ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Menurut Sugiyono (2014) berpendapat sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Besarnya sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e^2 = Tingkat kesalahan (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1). (Sugiyono, 2010).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 535 orang dan tingkat kesalahan yang diambil 1% atau 0,01, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah

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

$$n = \frac{535}{1 + (535 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{535}{6,35}$$

$$n = 84,25 \text{ sampel (90 sampel)}$$

Sehingga sampel penelitian ini dalah sebesar 90 pasien atau keluarga pasien. Teknik sampling adalah *non-probability* sampling dengan metode *proposive sampling* yakni pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiono,2012). Menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 1%, dengan tingkat kepercayaan 99% karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, semakin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel.

3.3 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi

3.3.1 Kriteria Inklusi

Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pasien yang mendapatkan informasi obat
2. Bersedia menjadi responden penelitian
3. Pasien berumur 15 tahun keatas
4. Pasien bisa membaca dan menulis

3.3.2 Kriteria Eksklusi

Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pasien tidak mengisi kuisisioner dengan lengkap
2. Tidak menjawab pertanyaan kuisisioner dengan benar dan jujur.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah di Instalasi Farmasi RSUD Pindad, Turen di Kabupaten Malang, dan adapun waktu di lakukan nya penelitian adalah pada bulan Februari-April 2019.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2015) adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangibles* (bukti langsung).

3.5.1 Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Sub Variabel | Indikator | Alat Ukur | Skala Ukur | Hasil ukur |
|---|-------------------------------------|---|-----------------------|------------|---|
| Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap Pemberian Informasi Obat | <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) | <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. | Kuisisioner No. 6-10 | Ordinal | 81-100% = Sangat puas 61-80% = Puas 41-60% = Cukup puas 0-20% = Tidak puas |
| | <i>Reliability</i> (kehandalan) | <i>Reliability</i> (kehandalan) adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek – aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. | Kuisisioner No. 1-5 | Ordinal | |
| | <i>Assurance</i> (jaminan) | <i>Assurance</i> (jaminan) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan | Kuisisioner No. 21-25 | Ordinal | |
| | <i>Empathy</i> (empati) | <i>Empathy</i> (empati) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen | Kuisisioner No. 11-15 | Ordinal | |
| | <i>Tangibles</i> (bukti langsung) | <i>Tangibles</i> (wujud nyata) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. | Kuisisioner No. 16-20 | Ordinal | |

3.6 Alat dan Bahan/Instrumen Penelitian

Adapun bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan hasil data dari jawaban responden. Sedangkan alat yang digunakan untuk mengambil data yaitu kuisisioner yang terdiri atas dua jenis pertanyaan, yakni karakteristik responden (jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan) dan mengenai harapan responden tentang kinerja dalam melakukan pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Pindad, Turen.

3.6.1 Adapun Uji instrument data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jumlah sampel diambil adalah sebesar 30 responden (Helni, 2015) , minimal uji coba kuisisioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal.

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.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan realible atau

handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk pengukuran uji realibilitas yang sering digunakan adalah metode *alpha cronbach* (α) yang akan menghasilkan nilai alpha dalam skala 0-1, yang dapat dikelompokkan dalam lima kelas dengan bantuan *SPSS for windows*.

Nilai masing-masing kelas dan tingkat reliabilitasnya seperti terlihat pada table berikut:

Tabel 3.2 Nilai Alpha Crobach

| Nilai Alpha Crobach | Tingkat Reliabilitas |
|----------------------------|-----------------------------|
| 0,00-0,20 | Kurang Rriabel |
| 0,20-0,40 | Agak Reliabel |
| 0,40-0,60 | Cukup Reliabel |
| 0,60-0,80 | Reliabel |
| 0,80-1,00 | Sangat Reliabel |

3.7 Pengumpulan Data

Langkah-langkah yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Membuat daftar pertanyaan untuk kuesioner.
2. Uji validitas dan uji reliabilitas kuisioner.
3. Menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pindad.
4. Menjelaskan cara mengisi kuesioner kepada responden.
5. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.
6. Memberi skor dari hasil kuesioner

3.8 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yakni analisa deskriptif, dimana data yang diberikan adalah kuisisioner. Kuisisioner terdiri atas beberapa pertanyaan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan pemberian informasi obat pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pindad, Turen. Data yang sudah dikumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Kemudian digunakan cara pemberian skor yang tiap jawaban diberi bobot. Untuk jawaban benar diberi skor 1 dan untuk jawaban salah diberi skor 0.

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

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

Keterangan: P = Persentase

f = Jumlah Frekuensi Jawaban

N = Jumlah Skor Maksimal

100% = Pengali Tetap

(Sibagariang, 2010)

Tabel 3.3 Kategori Tingkat Kepuasan

| Nilai Kepuasan | Tingkat Kepuasan |
|-----------------------|-------------------------|
| 81-100 % | Sangat Puas |
| 61-80 % | Puas |
| 41- 60 % | Cukup Puas |
| 0-20 % | Tidak Puas |

Pengelompokan data atas jawaban – jawaban di analisa dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel.