

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2005). Dalam penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian informasi obat.

Penelitian ini meliputi menentukan variabel, lokasi penelitian, waktu penelitian, menentukan sampel, Pada penelitian ini data yang digunakan berupa kuisisioner yang akan diisi oleh pasien. Pada tahap pelaksanaan dimulai dari pembagian kuisisioner, dan pengolahan data, di lakukan analisa data. Data di sajikan dalam bentuk tabel, untuk selanjutnya menyimpulkan hasil penelitian, apakah pasien di rawat jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar puas atau tidak puas terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO).

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang menerima obat di ruang farmasi klinik rawat inap Siti Khodijah pada bulan Mei 2020. Rawat jalan di klinik rawat inap Siti Khodijah pada bulan Mei 2020 kurang lebih 60 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). (Arikunto 2012,112) menyebutkan Jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya di ambil secara keseluruhan jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Dalam penelitian ini karna populasi kurang dari 100 maka jumlah sampel di ambil 100% dari populasi yaitu 60 orang.

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling, teknik accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan / incidental bertemu dengan peneliti

dapat di gunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber dara (Sugiono 2009).

Sampel dalam penelitian ini di tentukan yang memenuhi kriteria inklusi, Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmojo, 2002) adapun kriteria inklusi adalah:

- 1) Bersedia menjadi responden
- 2) Harus bisa baca tulis
- 3) Sehat jasmani dan rohani

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar

3.4 Definisi Oprasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional variable	Instrumen Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Tingkat kepuasan Pasien	Kehandalan (Reliability)	Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pasien, dalam pelayanan adalah pemberian informasi obat oleh petugas ruang farmasi.	Kuesioner nomor 1- 4	Sangat puas =80% -100% Puas = 70% - 80% Cukup puas = 60% - 70% Tidak puas = 40% - 60% Sangat tidak puas = 20% -40%	Ordinal
Tingkat kepuasan pasien	Ketanggapan (Responsiveness)	Kemampuan petugas R.farmasi memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap.	Kuesioner nomor5-7	Sangat puas =80%-100% Puas = 70% -80% Cukup puas = 60% -70% Tidak puas = 40% -60% Sangat tidak puas = 20% -40%	Ordinal
Tingkat kepuasan pasien	Empati (empathy)	Kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner nomor 8-10	Sangat puas = 80% - 100% Puas = 70% - 80% Cukup puas = 60% - 70% Tidak puas = 40% - 60% Sangat tidak puas = 20% -40%	Ordinal

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik variabel yang melekat pada unit pengamatan dengan cara sistematis (Haynes et al., 2009).

Alat ukur yang peneliti gunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat adalah kuesioner. Kuisisioner merupakan alatukur berupa angket atau kuisisioner dengan sejumlah pertanyaan.

Kuisisioner Sebelum digunakan dilakukan uji validitas dan reabilitas maka dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 60 orang responden yang memiliki kriteria sama dengan sampel tetapi bukan responden penelitian.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan

menggunakan Rumus korelasi product moment (Bivariate Pearson) yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2002), teknik pengujian dengan SPSS, sebagai berikut:

Rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[\frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \right] \left[\frac{\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}}{N} \right]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

(Suharsimi Arikunto, 2002)

Nilai r hitung dicocokkan dengan r tabel product moment pada taraf signifikan 5%. Jika r hitung lebih besar dari r tabel 5%. Maka butir soal tersebut valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha α , karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus alpha α .

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syaifuddin Azwar, 2000). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS.

Rumus

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan:

a = koefisien reliabilitas instrument (total tes)

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

Sj = jumlah varian butir

Sx = Jumlah varian skor total

Perhitungan uji reliabilitas skala diterima, jika hasil perhitungan rhitung \geq rtabel 5%.

3.6 Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2019).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode survey, yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan kuisisioner atau wawancara untuk mendapatkan data berupa tanggapan atau responden dari sampel yaitu data yang dikumpulkan sesaat atau data diperoleh saat ini juga (Suyanto, 2009).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data:

a. Kuisisioner

Pada penelitian ini, peneliti membagikan kuisisioner kepada responden setiap pasien rawat jalan berobat ke klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar kemudian diisi oleh responden yang sudah ditetapkan sesuai dengan kriteria inklusi.

b. Observasi atau pengamatan

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan kepada pasien yang ada di Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar.

c. Wawancara

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada pasien untuk mengetahui kesediaan menjadi responden.

d. Dokumentasi

Pada penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi yaitu dengan cara mengambil gambar pada saat melakukan penelitian.

Setelah data yang diperlukan dimaksud terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan pengolahan dan analisa data sehingga data yang didapat, dapat menjelaskan sendiri tentang hasil penelitian ini.

3.7 Analisis Data

Analisa data berupa kegiatan untuk memaparkan data, sehingga dapat diperoleh suatu kebenaran atau ketidakbenaran. Analisa data dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif, dimana data yang disajikan dalam bentuk lembar kuisisioner. Instrumen adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data. Instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket / kuesioner. Angket / kuesioner berupa daftar pertanyaan yang terdiri pertanyaan. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden (Pujihastuti, 2010). Analisa dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisa ini hanya menghasilkan distribusi dan prosentase dari tiap variabel. Analisa data merupakan kegiatan untuk memapar data, sehingga dapat diperoleh suatu kebenaran atau ketidak benaran. Tehnik analisis data yang digunakan pada penelitian deskriptif, dimana data yang disajikan dalam bentuk lembar kuesioner. Kuisisioner terdiri atas 10 pertanyaan, jawaban diberi skor dengan skala nominal, sangat puas 5, puas 4, cukup puas 3, tidak puas 2, sangat tidak puas 1.

Kemudian skor jawaban responden dijumlahkan menggunakan rumus.

Perhitungan skor menggunakan rumus (Sugiyono, 2012) :

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

Keterangan:

P = Prosentase yang didapat

N = Skor tertinggi atau maksimal

n = Skor yang didapat

Dari hasil pemberian skor maka dapat diperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar terhadap pelayanan pemberian informasi obat dengan menggunakan kategori sebagai berikut :

80% ≤ 100% : Sangat puas

70% ≤ 80% : Puas

60% ≤ 70% : Kurang puas

40% ≤ 60% : Tidak puas

20% ≤ 40% : Sangat tidak Puas

