

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. Metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Yuliani, 2018).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan hasil akhir. Pada tahap persiapan, peneliti menyiapkan kuesioner, setelah menyiapkan kuesioner, kuesioner tersebut akan diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada tahap pelaksanaan, dilakukan pembagian kuesioner yang telah diuji kepada pasien rawat jalan di RSI Aisyiyah Malang. Tahap hasil akhir adalah melakukan pengolahan dan analisis data berdasarkan jawaban pada lembar kuesioner yang telah diisi oleh pasien.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang dan membawa resep ke instalasi farmasi rawat jalan RSI Aisyiyah Malang. Berdasarkan data yang diperoleh di instalasi farmasi rawat jalan RSI Aisyiyah Malang, jumlah pasien yang menebus resep pada bulan Oktober 3.520, resep pada bulan November 4.500 dan resep bulan Desember 2022 yaitu 4.875. Jadi rata rata jumlah pasien yang menebus resep setiap 1 bulan sebanyak 4.300. Dengan demikian jumlah populasi yang ditetapkan sebanyak 4.300 resep rawat jalan.

### 3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik dari populasi yang digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke instalasi farmasi rawat jalan RSI Aisyiyah Malang untuk menebus resep dari poliklinik dan menunggu pengambilan obat. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang akan dicari

N : Jumlah populasi

e : Margin of error yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan.

Pada umumnya digunakan 1% atau 0,01; 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1

Tingkat signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 10%.

$$n = \frac{4.300}{1+4.300(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.300}{44}$$

$$n = 97,72 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi, sampel yang saya pakai minimal 100

### 3.2.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh sampel dari populasi tertentu agar diperoleh sampel yang secara akurat mewakili populasi tersebut. Pada penelitian ini digunakan *Purposive sampling* yakni teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Jadi secara teknis peneliti mengambil 100 lembar kuesioner sesuai dengan sampel

yang lolos kriteria inklusi dan eksklusi. Penyebaran kuesioner ini dilakukan selama 1 bulan (26 hari kerja) sesuai dengan jam operasional instalasi farmasi rawat jalan yaitu senin – sabtu. Untuk jam penyebaran kuesioner dibagi menjadi 3 waktu yaitu saat keadaan aman atau pasien yang menunggu obat sedikit, keadaan siaga atau pasien yang menunggu obat banyak, dan crowded atau keadaan pasien yang menunggu obat ramai/penuh .

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu populasi dan target yang terjangkau yang akan di teliti (Triswanti dkk., 2021). Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah :

1. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuisoner
2. Pasien yang pernah berkunjung minimal 1x di pelayanan kefarmasian rawat jalan.
3. Berusia 17 tahun – 65 tahun

Kriteria Eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat diwakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian, seperti halnya adanya hambatan etis, menolak menjadi responden atau suatu keadaan yang tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian. (Notoadmojo, 2012). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien yang mengisi kuesioner tidak lengkap.
2. Dalam keadaan sakit berat, memiliki keterbatasan
3. Berusia kurang dari 17 tahun – lebih dari 65 tahun

### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.3.1 Tempat**

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RSI Aisyiyah Malang.

### 3.3.2 Waktu

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu bulan Juni 2023

### 3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian (Yusup, 2018). Pada penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner yang akan digunakan terdiri dari 20 pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi pengukuran yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (penampilan), *empathy* (perhatian), dan *responsiveness* (ketanggapan). Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala likert karena untuk mengekspresikan intensitas perasaan pasien secara lebih luas. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada pasien atau keluarga pasien yang datang ke instalasi farmasi rawat jalan RSI Aisyiyah Malang dan menunggu pengambilan obat. Sebelum kuisoner dibagikan, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas.

#### 3.4.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2020). 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.

Pengolahan data uji validitas diambil dari hasil kuesioner sebanyak 30 responden. Taraf signifikansi yang dipakai 5% maka  $r$  tabel 0,361 selanjutnya menghitung dengan menggunakan program SPSS dan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (0,361). Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka tidak valid, dan jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel maka valid.

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan hasil ukur yang diperoleh dapat dipercaya (reliabel). Uji reliabilitas menggunakan nilai *alpha crobach*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dri 0,600 maka kuesioner dapat dinyatakan reliabel (Dahlan, 2011). Pengolahan data uji reabilitas dengan menyiapkan data hasilkuesioner dari 30 responden, kemudian dihitung nilai koefisien *cornbach's alpha* dengan menggunakan program SPSS. Melihat hasil di kolom *cornbach's alpha*. Skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai *cornbach's alpha* > 0,60(Sujarweni, 2015).

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian	Sub Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Hasil ukur
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RSI Aisyiyah Malang	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan dapat dihandaalkan, seperti pemberian informasi obat kepada pasien meliputi cara pakai, penyimpanan dan efek samping obat.	Kuisioner 1-4	Sangat Puas = 5 Puas = 4 Cukup = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Kebijakan untuk membantu pasien secara tanggap, meliputi kesigapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien. Contohnya kecepatan pelayanan serta ketanggapan petugas kefarmasian untuk	Kuisioner 5 - 8	Sangat Puas = 5 Puas = 4 Cukup = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1

		menyelesaikan masalah pasien dan memahami kebutuhan pasien.		
Jaminan ( <i>Assurance</i> )		Kompetensi yang dimiliki oleh petugas farmasi tentang pelayanan kefarmasian sehingga membuat pasien merasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan, sikap, perilaku petugas yang diberikan kepada pasien serta produk atau barang yang dihasilkan bermutu tinggi	Kuisisioner 9 -12	Sangat Puas = 5 Puas = 4 Cukup = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1
Empati ( <i>Emphathy</i> )		Kemampuan petugas kefarmasian dalam memberikan perhatian penuh, komunikasi yang baik. Contohnya kepedulian petugas terhadap keluhan pasien, keramahan petugas termasuk gesture dan ekspresi.	Kuisisioner 13-16	Sangat Puas = 5 Puas = 4 Cukup = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1
Berwujud ( <i>Tangibles</i> )		Ketersediaan sarana fisik yang meliputi ruang tunggu, kebersihan, fasilitas ruang tunggu, kursi tunggu yang mencukupi, penampilan para petugas dan keramahan petugas.	Kuisisioner 17-20	Sangat Puas = 5 Puas = 4 Cukup = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1

### **3.6 Prosedur Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Tahap Persiapan**

- a) Mengurus perizinan pengambilan data di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang
- b) Membuat daftar pertanyaan untuk lembar kuisioner
- c) Melakukan uji validitas dan realibilitas untuk pertanyaan kuisioner 100 orang

#### **3.6.2 Pengambilan Data**

- a) Menyebarkan lembar kuisioner yang telah dirancang kepada responden
- b) Menjelaskan aturan cara pengisian lembar kuisioner kepada responden
- c) Mengumpulkan kembali hasil lembar kuisioner yang telah diisi oleh responden

#### **3.6.3 Tahap Pelaksanaan**

- a) Memberi skor dari hasil lembar kuisioner
- b) Melakukan pengolahan data dari lembar kuisioner yang telah di jawab oleh responden
- c) Menganalisis data

### **1.6.4 Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam bentuk narasi terhadap setiap variabel yang diukur dan dianalisa secara deskriptif. Langkah-langkah analisis data:

1. *Editing*, yaitu melakukan pemeriksaan data dengan cara mengecek kembali kebenaran kelengkapan dari data yang terkumpul.
2. *Coding*, merupakan pengelompokan data hasil pada objek pengamatan. Dalam proses coding dibuatkan kategori-kategori tertentu untuk mengklasifikasikan data yang ada sehingga mempermudah saat mengentri data serta menganalisis data.
3. *Cleaning*, memeriksa kembali data sebelum dianalisis untuk memastikan data tersebut tidak ada yang salah sehingga siap untuk dianalisis.

Penelitian kuesioner menggunakan skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey dengan menggunakan skoring terhadap masing masing jawaban konsumen dengan skala 1-5 meliputi :

Sangat Puas	:5
Puas	:4
Cukup	:3
Tidak Puas	:2
Sangat Tidak Puas	:1

Kemudian skor presentasi dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan:

P =Persentase yang didapat

n =Skor yang didapat

N =Skor maksimal atau tertinggi

**Tabel 3.2 Interpretasi Skor**

<b>Interpretasi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	84% - ≤ 100%
Puas	68% - ≤ 84%
Cukup	52% - ≤ 68%
Tidak Puas	36% - ≤ 52%
Sangat Tidak Puas	20% - ≤ 36%