

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, peneliti menganalisis suatu data dengan mendeskripsikan situasi yang sedang terjadi berdasarkan data-data yang telah diperoleh. Penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu suatu metode pengumpulan data yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden, adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey menggunakan kuisisioner (Stiani, 2014) Penelitian ini juga dilakukan secara bertahap yaitu menentukan variabel penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, menentukan sampel dan metode penelitian, selanjutnya dilakukan tahap penyebaran kuisisioner kepada pasien, tahap terakhir dilakukan pengelolaan data yang telah diperoleh, analisa data, terakhir penyajian hasil penelitian.

#### **1.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen pada bulan januari 2023 dengan jumlah 2500 pasien rawat jalan. Informasi yang peneliti dapat dari kepala instalasi farmasi yang perbulannya terdapat 2500-3000 pasien rawat jalan dari semua poli.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah suatu bagian dari jumlah dan karakteristik yang diambil dari populasi (Fransisca & Wijoyo, 2020). Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini didasarkan pada pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada di tempat tunggu yang sesuai kriteria pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016). Dalam penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan dan bagian poliklinik yang mendapat pelayanan farmasi dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah ia kemukakan (Supardi, 2014).

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, rumus slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal dari sebuah populasi.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi

$\alpha$  = Margin error

$$n = \frac{2.500}{1 + \{2.500\} \cdot \{0,1\}^2}$$

$$= 96,15 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

Sampel 100 diambil dengan teknik *Accidental Sampling*, dimana semua pasien rawat jalan dan orang yang mendampingi berpotensi menjadi sampel, dan diambil dalam kurun waktu sampai kuota memenuhi 100 sampel

### 3.2.3 Kriteria inklusi

1. Pasien umur 17-60 tahun
2. Sehat mental dan fisik
3. Bersedia menjadi responden
4. Pasien Rawat jalan poli saraf, poli jantung, poli penyakit dalam, poli anak, poli paru dan poli umum

### 3.2.4 Kriteria eksklusi

1. Pasien memiliki keterbatasan dalam komunikasi

## **3.3 Tempat dan waktu penelitian**

### 3.3.1 Tempat penelitian

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen yang berlokasi di JL. Jenderal Achmad Yani No. 91 Turen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65175. Kelas Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor dengan Tipe D, dengan macam pasien yang dilayani yaitu pasien umum, asuransi, dan instansi. Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Bokor ada 6 (enam) poli yaitu poli saraf, poli penyakit dalam, poli anak, poli paru, poli umum dan poli jantung. Waktu penelitian adalah sekitar 1 bulan di bulan April 2023

## **3.4 Definisi Operasional Variabel**

### 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Definisi Operasioanal	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian	Bukti fisik	Penilaian pelanggan terhadap apa yang dilihat dan dirasakan.	Kuisisioner pertanyaan n 1-3	sangat puas: 4  Tidak puas : 3	Ordinal
	Kehandalan	Menilai kemampuan petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat serta terpercaya	Kuisisioner pertanyaan n 4-6	Puas: 2 sangat puas : 1	Ordinal
	Ketanggapan	Menilai dan melihat bagaimana petugas farmasi dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara profesional dengan tanggap dan cermat	Kuisisioner pertanyaan n 7-10		Ordinal
	Jaminan atau keyakinan	Dinilai dari sejauh mana petugas farmasi dapat memberikan jaminan terhadap pelayanan yang di dinilai dari sejauh mana petugas farmasi	Kuisisioner pertanyaan n 11-14		Ordinal

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Definisi Operasioanal	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
	Empati	dapat memberikan perhatian lebih secara personal kepada pasien dan memahami kebutuhan mereka.  Berkomunikasi yang baik dan benar dengan pasien.	Kuisisioner pertanyaan n 15-18		Ordinal

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data. Instrumen yang digunakan pada penelitian adalah dengan kuisisioner yang sudah valid. Sebelum dilakukan uji validitas dan reliabilitas ada 20 pertanyaan, setelah kuisisioner tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas ada 18 pertanyaan yang valid yang digunakan. Sebelum disebarkan kuisisioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, untuk mendapatkan data yang valid dan bisa digunakan secara berulang pada responden.

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel, maka item dikatakan valid tetapi jika  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel, maka item dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2013).

Sedangkan uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Perhitungan reliabilitas hanya dilakukan pada pertanyaan yang sudah dinyatakan valid. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Crobach's alpha* pada uji reabilitas  $> 0.6$  (Sugiyono, 2013). Perhitungan uji reliabilitas dibantu dengan program *Software SPSS Versi 16.00 For Windows*.

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif. Teknik analisa deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa maksud tertentu dan menimbulkan kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Kuisisioner terdiri atas beberapa pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel untuk menggambarkan hasil penelitian.

### **3.6 Pengumpulan Data**

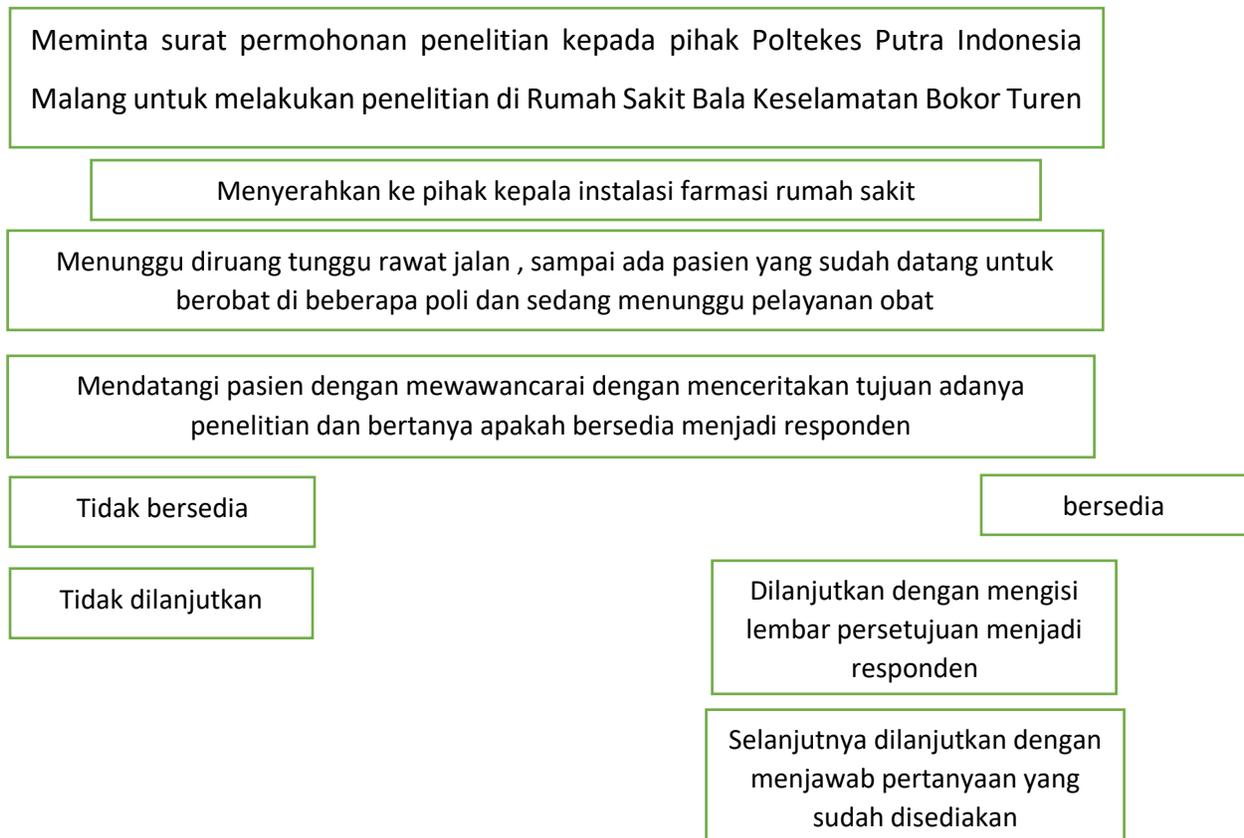
Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu metode pengumpulan data berupa kuesioner untuk mendapatkan data berupa responden dari sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

Langkah-langkah dalam pengumpulan data penelitian sebagai berikut :

1. Menyerahkan surat permohonan ke pihak kepala instalasi farmasi rumah sakit
2. Melakukan wawancara kepada pasien atau yang mendampingi (menanyakan bersediaakah menjadi responden, dan menjelaskan tujuan adanya penelitian ) dengan pasien yang datang

untuk berobat di beberapa poli yang sedang menunggu pelayanan obat di ruang tunggu Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen yang sesuai kriteria

3. Memberikan lembar bersedia menjadi responden (kepada yang bersedia)
4. Pembagian kuisioner kepada pihak yang bersedia menjadi responden
5. Melakukan analisa data yang sudah diperoleh
6. Menarik kesimpulan dari data yang diperoleh.



### 3.7 Analisis data

Analisa data merupakan suatu metode atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dipahami dan bermanfaat untuk menemukan solusi dari permasalahan dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis data berupa hasil uji validitas dan reliabilitas kuisioner.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likers menggunakan graduasi tingkat penilaian sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Dengan nilai sangat puas: 4, puas: 3, tidak puas: 2, sangat tidak puas: 1

$$P = X/Y \times 100\%$$

Dimana :

P = Prosentasi hasil

X = Skor yang didapat

Y = Skor maksimal

Hasil tersebut dapat di interpresentasikan dengan prosentase sebagai berikut:

1. Sangat Puas =  $x \geq 75\%$
2. Puas =  $50\% \geq x < 75\%$
3. Tidak Puas =  $25\% \leq x < 50\%$
4. Sangat Tidak Puas =  $x < 25\%$