

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu penelitian secara deskriptif bersifat prospektif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah desain penelitian yang ditekankan untuk satu kali yang meliputi waktu observasi dan variabel bebas dan terikat (Notoatmodjo,2018).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di Apotek Rafah Kabupaten Sumba Timur

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli-bulan Agustus tahun 2021.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo,2012). Adapun yang menjadi populasi didalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Apotek Rafah.

2. Sampel

Menurut teori (Sugiyono,2015) Sampel adalah sebagian dari populasi dengan jumlah dan karakteristik tertentu. Sampel yang diambil

yaitu pasien yang membawa resep obat atau yang mendapatkan pelayanan kefarmasian (Sugiyono,2015).

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien berumur 17-55 tahun
- 2) Pasien bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
- 3) Pasien bersedia mengisi kuesioner
- 4) Pasien berkunjung maksimal lebih dari tiga kali
- 5) Kuesioner diberikan saat pasien menunggu obat

a. Kriteria Eksklusi :

- 1) Pasien yang berasal dari petugas apotek tersebut
- 2) Kuesioner yang tidak terisi lengkap

3. Perhitungan Sampel

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5% (Husein Umar 2013):

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerace*)

$$n = \frac{240}{1 + 240(5\%)^2} = \frac{240}{1,6} = 150 \text{ responden}$$

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh yaitu dari data primer yang bersumber langsung dari responden atau pasien dengan menggunakan angket kuesioner.

1. Variabel bebas (*Independen*) : pelayanan kefarmasian di apotek Rafah
2. Variabel terikat (*Dependen*) : lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi empati, dimensi jaminan dan dimensi bukti fisik.

E. Skala Pengukuran

Evaluasi kepuasan pasien dapat diukur dari item pernyataan dengan menggunakan skala Likert. Alternatif terhadap masalah penelitian : sangat setuju (SS) diberi nilai 5, setuju (S) diberi nilai 4, ragu-ragu (RR) diberi nilai 3, tidak setuju (TS) diberi nilai 2 dan sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1. Berdasarkan teori Sugiyono 2010 kriteria penilaian frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek didasarkan pada kriteria dalam bentuk persentase.

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Nilai Skala
1	Tidak puas	0 - 20 %
2	Kurang puas	21 – 40 %
3	Cukup puas	41 – 60 %
4	Puas	61 -80 %
5	Sangat puas	81- 100 %

F. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (*dependent variabel*) dan variabel bebas (*independent variabel*). Variabel terikat dalam penelitian yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sedangkan variabel bebas yaitu

2. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Tabel. 3.1 Variabel dan Definisi Operasional

No	Nama variabel	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Skala
1	Pelayanan Kefarmasian	Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pasien.	Kuesioner	Ordinal

2	Kepuasan pasien	Suatu perasaan senang yang muncul dari dalam diri seseorang atau pelanggan setelah memperoleh pelayanan yang didapatkan atau dialami secara langsung.	Kuesioner	Ordinal
3	Bukti Fisik	Kenyamanan dan kebersihan tentang fasilitas yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung di Apotek Rafah	Kuesioner	Ordinal
2	Kehandalan	Kemampuan karyawan apotek dalam menyampaikan informasi obat yang benar dan tepat kepada pasien yang berkunjung di apotek Rafah	Kuesioner	Ordinal
3	Ketanggapan	Kemampuan karyawan apotek yang cepat serta tanggap dalam membantu pasien.	Kuesioner	Ordinal
4	Jaminan	Kemampuan karyawan apotek dalam memberikan	Kuesioner	Ordinal

	kepercayaan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rafah.		
5	Empati	Empati merupakan pelayanan apotek yang memberikan perhatian tulus yang bersifat individual untuk para pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner Ordinal

G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdapat lima pernyataan terstruktur yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti nyata. Masing – masing pernyataan memiliki skor dan di hitung berdasarkan kategorinya. Terdapat 5 poin skala likert yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian tersebut (Sugiyono, 2014). Kuesioner diuji dengan uji validitas dan reabilitas.

Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner

Indikator	Nomor pertanyaan	Jumlah pertanyaan
Kehandalan	1,2,3,4,5	5
Ketanggapan	1,2,3,4,5	5

Jaminan	1,2,3,4,5	5
Empati	1,2,3,4,5	5
Bukti nyata	1,2,3,4,5	5

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap item instrumen valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas kuesioner dilakukan dengan cara menguji validitas item pernyataan kepada 30 orang pasien yang memiliki karakteristik sama dengan sampel penelitian dan uji coba dilakukan di apotek X. hasil dari uji coba tersebut kemudian dilakukan perhitungan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu instrumen penelitian untuk memperoleh informasi yang akurat dalam mengemukakan informasi yang terjadi atau yang sesuai dilapangan. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil yang diukur sekali saja. Dikatakan handal jika *cronbach alpha* diatas 0,60 dan tidak handal jika *cronbach alpha* dibawah dari 0,60 (Sugiyono,2011).

H. Prosedur Penelitian

1. Persiapan
 - a. Menentukan populasi
 - b. Menentukan jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi
 - c. Menyusun kuesioner terstruktur melalui studi pustaka

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Mengurus surat izin di Fakultas dan Apotek
- b. Kuesioner terstruktur disebar di apotek rafah oleh peneliti sendiri
- c. Data yang terkumpul akan diolah Melakukan analisis data
- d. Membuat laporan hasil penelitian dan pembahasan

I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Program Komputer SPSS (*Statistical Product and Service*) merupakan metode yang biasa digunakan dalam pengolahan data sehingga dapat mempermudah dalam pengolahan data. Langkah-langkah pengolahan data antara lain :

- a. *Editing* merupakan suatu kegiatan pemeriksaan validitas data kuesioner dalam hal kelengkapan data kuesioner.
- b. *Coding* merupakan suatu pengelompokkan data dan jawaban berdasarkan kategori.
- c. *Processing* merupakan suatu kegiatan dalam proses data agar dapat dianalisis.
- d. *Pemrosesan* merupakan kegiatan pengentrian data kuesioner ke dalam data base komputer.
- e. *Cleaning* merupakan suatu kegiatan pengecekan kembali data yang telah dientry jika terdapat kesalahan

f. *Tabulating*

suatu kegiatan pengelompokan data agar dengan mudah untuk disajikan dan dianalisis.

2. Analisis Data

Menurut teori (Sugiyono, 2010) Analisis data dapat di hitung berdasarkan persentase masing – masing indikator pernyataan dengan menggunakan rumus :

$$TKP = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden dapat dilihat dari sakala range dibawah ini :

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala
1	Tidak puas	0 - 20 %
2	Kurang puas	21 – 40 %
3	Cukup puas	41 – 60 %
4	Puas	61 -80 %
5	Sangat puas	81- 100 %