

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* yaitu desain penelitian yang lebih menekankan tentang waktu observasi dari variabel bebas dan terikat cukup satu kali (Notoatmodjo , 2018.). Penelitian deskriptif yaitu gambaran penelitian tentang objek yang diteliti dari data dan juga sampel yang telah dikumpul tanpa dilakukannya analisis serta kesimpulan secara umum (Sugiyono, 2015).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Apotek Balongsari Sehat, Ubinan Pringapus, Kecamatan Pringapus, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitiannya pada 25 Oktober – 25 November 2021.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan obyek ataupun subyek yang diteliti.(Sugiyono, 2015). Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian maupun yang membeli obat di Apotek Balongsari Sehat periode 25 Oktober – 25 November 2021 dengan

rentang usia 17-55 tahun. Data yang diperoleh, jumlah sampel yang diperoleh pelayanan kefarmasian dalam 1 bulan yaitu 840 orang.

2. Sampel

Sampel yaitu bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2015). Sampel dari penelitian ini yaitu pasien yang membeli obat maupun mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat Sehat berdasarkan beberapa kriteria yang meliputi :

a. Kriteria Inklusi yaitu :

- 1) Pasien berusia 17-55 tahun
- 2) Dapat berkomunikasi, membaca serta menulis dengan baik
- 3) Pasien yang siap dan mau menjadi responden penelitian
- 4) Pasien dengan resep dokter dan meluangkan waktu mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi yaitu :

Pasien yang mengisi kuesioner tidak lengkap.

3. Perhitungan Sampel

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017) :

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

dimana :

n = Sampel

N = Populasi

$e = \text{Standar Error (10\%)} = 0,1$

Perhitungan :

$N = 840$ pasien

$e = 10\%$

$$n = \frac{840}{1 + 840(0.1^2)} = 89 \text{ sampel pasien}$$

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016).

D. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu penilaian peneliti terhadap suatu obyek yang diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Definisi operasional terdiri dari :

1. Pasien adalah orang yang mendapatkan dan merasakan pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat serta berusia 17-55 tahun.
2. Kepuasan pasien adalah ungkapan perasaan pasien dalam menanggapi kualitas pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi saat berkunjung ke Apotek Balongsari Sehat.
3. Kuesioner adalah alat memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang terdiri dari pertanyaan maupun pernyataan tertulis

kepada pasien untuk dijawab dengan nilai 1 - 5 berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

4. Kehandalan (*reliability*) adalah keakuratan dalam memberi informasi obat dari petugas Apotek Balongsari Sehat terhadap pelayanan kefarmasian.
5. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah sikap tanggap serta cepat dari petugas Apotek Balongsari Sehat dalam membantu konsumen untuk memberikan pelayanan kefarmasian.
6. Jaminan (*assurance*) adalah adanya kepercayaan dan kebenaran dari petugas Apotek Balongsari Sehat dalam memberikan pelayanan kefarmasian.
7. Kepedulian (*empathy*) adalah adanya perhatian, pengertian terhadap pasien serta menjalin hubungan baik dari petugas Apotek Balongsari Sehat terhadap pasien.
8. Bukti Fisik (*tangible*) adalah kerapuhan petugas, kebersihan serta kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh pasien di Apotek Balongsari Sehat.

E. Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Datanya didapatkan dengan survei menggunakan teknik wawancara dengan alatnya yaitu kuesioner.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan datanya dengan menyiapkan kuesioner dan diberikan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan. Alat penelitiannya yaitu kuesioner. Kuesioner mempunyai 5 (lima) pernyataan terstruktur dari dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti fisik (*tangible*). Setiap pernyataan memiliki nilai dan diukur berdasarkan kategorinya. Skala perhitungan menggunakan skala Likert dengan lima kategori penilaian jawaban yaitu sangat puas (5), puas (4), cukup puas(3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1).

Uji validitas serta reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner digunakan. Tujuannya untuk mengetahui tingkat validitas serta reabilitas setiap pernyataan dengan memperoleh taraf signifikan 5%..

F. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian menggunakan SPSS dengan mengetahui masing pernyataan dikatakan akurat apabila tiap pertanyaan dikatakan akurat jika r hitung $>$ r tabel. Apabila tidak akurat maka dilakukan perubahan terhadap pernyataan maupun dihilangkan dari kuesioner (Ghozali, 2013).

G. Analisis Data

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pernyataan : *tangible*, *responsiveness*,

reliability, assurance, dan empathy dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010) :

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

Tabel 3.1 Jumlah Kuisioner

Jumlah Pernyataan	
Kehandalan	3
Ketanggapan	3
Jaminan	3
Kepedulian	3
Bukti Fisik	3
Total	15 Pernyataan

Tabel 3.2 Range Skala Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
Tidak Puas	0-20 %
Kurang Puas	21-40 %
Cukup Puas	41-60 %
Puas	61-80 %
Sangat Puas	81-100%

Tabel 3.3 Keterangan Poin Harapan dan Kepuasan

Point jawaban	Harapan	Kepuasan
1	Sangat Tidak	Sangat Tidak Puas
2	Penting	Tidak Puas
3	Tidak Penting	Cukup Puas
4	Cukup Penting	Puas
5	Penting	Sangat Puas
	Sangat Penting	