

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dikategorikan penelitian non eksperimental. Penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Oktawilova et al., 2020).

Kepuasan pasien di ukur dengan memberikan kuesioner kepada responden. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan pertanyaan mencakup 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati, Berwujud (*Tangible*).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2022.

#### **C. Subyek Penelitian**

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menebus resep dan

mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang yang berusia 26 tahun keatas, sebanyak 41 pasien.

Rumus Slovin

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

$$n = \frac{41}{1+41(0,01)^2}$$

$$n = 40,83$$

$$n = 41 \text{ Responden}$$

## 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah bagian pasien yang menebus resep dan mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang yang berusia 26 tahun keatas, sebanyak 41 pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.

### a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang menebus resep dan mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang
- 2) Pasien yang pernah berobat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang lebih dari 1x
- 3) Pasien yang dapat membaca, menulis, dan berkomunikasi

4) Pasien yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner

5) Pasien berusia dewasa (26-55 tahun).

b. Kriteria Eksklusi

1) Pasien yang merupakan keluarga dari petugas kefarmasian di Apotek.

2) Keluarga dari pasien (orang tua / anak / saudara yang hanya mengantarkan pasien yang sakit)

**D. Definisi Operasional**

1. Pasien adalah seseorang yang menebus obat dan mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang pada bulan Agustus 2022.
2. Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai segala aspek penggunaan Obat kepada pasien di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang.
3. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya berdasarkan penilaian pengisian kuesioner meliputi 5 dimensi antara lain dimensi kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati, Berwujud (*Tangible*).
4. Kehandalan diartikan sebagai petugas memberikan informasi tentang nama obat, dosis obat, cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, petugas memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat

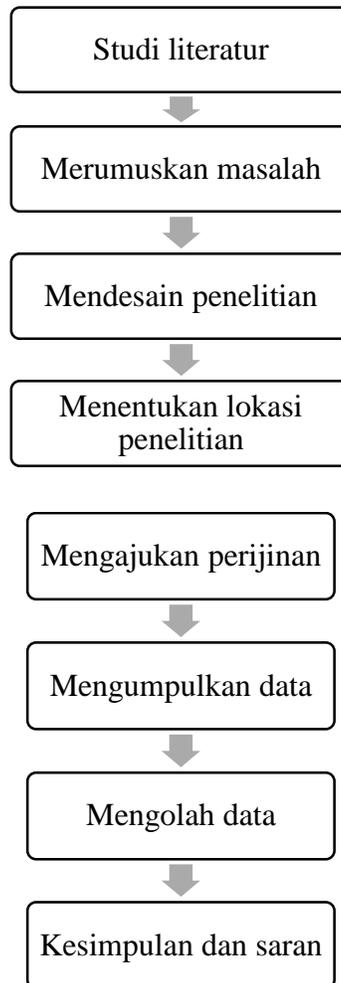
yang tersisa, petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat, petugas farmasi memberikan informasi makanan dan minuman apa saja yang perlu dihindari selama mengonsumsi obat.

5. Dimensi ketanggapan meliputi petugas farmasi menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani keluhan pasien, petugas farmasi mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang di hadapi pasien, pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien, petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, terjadi komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien.
6. Empati meliputi petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta, petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat, petugas farmasi mengucapkan semoga lekas sembuh atau menanggapi ucapan terimakasih dari pasien pada akhir pelayanan.
7. Berwujud meliputi apotek terlihat bersih dan rapi, bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik, kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih, petugas memakai pakaian yang rapi, tersedianya ruangan untuk konsultasi.
8. Dimensi jaminan meliputi informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan, petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat, adanya jaminan jika

terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat, petugas farmasi menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluarsa atau rusak, petugas farmasi mengkonfirmasi kembali penjelasan yang telah diberikan.

9. Kuesioner tingkat kepuasan adalah suatu pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi terkait tingkat kepuasan yang akan diteliti, yang meliputi 25 butir pertanyaan, 5 butir pertanyaan dimensi kehandalan (*reliability*), 5 butir pertanyaan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), 5 butir pertanyaan dimensi jaminan (*assurance*), 5 butir pertanyaan dimensi empati, dan 5 pertanyaan dimensi bukti nyata (*Tangible*).
10. Tingkat kepuasan meliputi Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, Tidak Puas. Jika pasien sangat puas maka diberi skor 5, jika pasien puas maka diberi skor 4, jika pasien cukup puas maka diberi skor 3, jika pasien kurang puas maka diberi skor 2, jika pasien tidak puas maka diberi skor 1.
11. Tingkat harapan pasien meliputi Sangat Penting, Penting, Cukup Penting, Kurang Penting, Tidak Penting. Jika pasien memberikan harapan sangat penting maka diberi skor 5, jika pasien memberikan harapan penting maka diberi skor 4, jika pasien memberikan harapan cukup penting maka diberi skor 3, jika pasien memberikan harapan kurang penting maka diberi skor 2, jika pasien tidak puas maka diberi skor 1.
12. *Gap analysis* atau analisis kesenjangan adalah perbedaan antara kenyataan dan harapan pasien di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang.

## E. Prosedur Penelitian



**Gambar 3.1 Prosedur Penelitian**

## F. Etika Penelitian

### 1. *Respect For Person*

Penelitian yang mengikut sertakan pasien harus menghormati martabat pasien sebagai manusia. Pasien memiliki onotomi dalam menentukan pilihannya sendiri. Apapun pilihan pasien harus senantiasa dihormati dan tetap

diberikan keamanan terhadap kerugian penelitian pada pasien yang memiliki kekurangan otomi. Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat pasien adalah peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subyek (*informed consent*) yang diserahkan kepada pasien di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang.

### 2. *Beneficience dan Non Maleficience*

Penelitian yang dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan terhadap responden penelitian. Secara tidak langsung penelitian ini akan meningkatkan layanan Apotek khususnya pelayanan Informasi Obat sehingga tercapailah kepuasan pasien.

### 3. *Justice*

Responden penelitian harus diperlakukan secara adil dalam hal beban dan manfaat dari partisipasi dalam penelitian. Penelitian harus mampu memenuhi prinsip keterbukaan pada semua responden penelitian. Semua responden diberikan perlakuan yang sama sesuai dengan prosedur penelitian.

## **G. Pengolahan Data**

Data yang telah diperoleh melalui kuesioner selanjutnya diolah menggunakan program komputer. Adapun langkah-langkah tersebut meliputi :

- a) *Editing* yaitu pengisian kuesioner apakah jawaban yang ada dikuesioner sudah lengkap, jelas, dan relevan

- b) *Coding* yaitu pemberian kode kepada setiap data yang telah dilakukan editing untuk mempermudah analisis data.
- c) *Processing* yaitu setelah semua isian kuesioner penuh dan benar, dilakukan dengan cara memasukkan data yang dari kuesioner ke paket program komputer.
- d) *Cleaning* yaitu mengecek kembali data yang sudah dimasukkan apakah ada kesalahan atau tidak, dengan demikian diharapkan data tersebut benar-benar siap untuk dianalisis.

## **H. Analisis Data**

Analisis data dilakukan berdasarkan hasil kuesioner di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang untuk mendapatkan gambaran deskriptif. Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrument pengambil data yang digunakan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner tersebut.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dinyatakan valid apabila pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Dewi, dan Sudaryanto, 2020).

Penelitian pertama dilakukan kepada 30 responden yang digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan di Apotek Salim Farma Kabupaten Semarang dan kemudian dihitung menggunakan SPSS. Item-item

pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi item ( $r$  hitung) lebih besar dari nilai korelasi tabelnya ( $r$  tabel) untuk jumlah responden sebesar 30.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis Alpha Cronbach. Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai Alpha Cronbach  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur (Dewi dan Sudaryanto, 2020).

Tingkat kualitas pelayanan informasi obat pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 5 bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert Kepuasan**

<b>Penilaian</b>	<b>Skor</b>
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

**Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert Harapan**

<b>Penilaian</b>	<b>Skor</b>
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Cara penentuan interval range skala kepuasan yaitu dengan menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I).

Menentukan Interpretasi Skor berdasarkan Interval

Rumus Interval

$$I = \frac{100}{\text{Jumlah Skor}}$$

$$I = \frac{100}{5}$$

$$I = 20$$

Hasil (I) = 25, Ini adalah interval jarak terendah 0% hingga tertinggi 100%

**Tabel 3.3 Range Skala Kepuasan Pasien**

Skor	Keterangan
0%-20%	Tidak Puas
21%-40%	Kurang Puas
41%-60%	Cukup Puas
61%-80%	Puas
81%-100%	Sangat Puas

**Tabel 3.4 Range Skala Harapan Pasien**

Skor	Keterangan
0%-20%	Tidak Penting
21%-40%	Kurang Penting
41%-60%	Cukup Penting
61%-80%	Penting
81%-100%	Sangat Penting

Analisis gap adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara persepsi pasien dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan informasi obat yang ada. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pasien atas kualitas pelayanan. Nilai kesenjangan (*mean gap*) pelayanan ini bermanfaat bagi pengelola apotek untuk

mengetahui aspek-aspek pelayanan kefarmasian di apotek yang sudah berfungsi dengan baik dan mempelajari aspek-aspek yang perlu perhatian khusus untuk ditingkatkan (Mayefis et al., 2015).