

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Waktu dan Tempat

Pengumpulan data dilaksanakan selama satu bulan, yakni mulai tanggal 13 Mei hingga 23 Juni 2019 di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan.

3.2 Subyek Pengamatan

3.2.1 Populasi Pengamatan

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi yang ada dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien rawat jalan yang datang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Nashrul Ummah Lamongan.

3.2.2 Sampel Pengamatan

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan pada tanggal 23 Mei hingga 23 Juni 2019. Jumlah pasien dalam satu bulan adalah 3900 pasien. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, sampel akan dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* (Novariyatiin,dkk, 2018).

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Derajat kesalahan

Berdasarkan rumus di atas, diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 orang dengan derajat kesalahan sebesar 10%. Sampel diambil menggunakan metode *Accidental Sampling*, yaitu setiap pasien yang datang dan bersedia mengisi kuesioner dianggap sebagai sampel pengamatan.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada pengamatan ini yaitu kuesioner kepuasan pasien oleh Ni Nyoman Yuliani, dkk, 2015.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini, antara lain:

1. Mencatat data demografi pasien, yaitu nama, Umur jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan.
2. Mengisi kuesioner kepuasan dengan cara memberikan kuisoner kepada sampel. Sampel pengamatan diberikan kuesioner dan diminta untuk mengisi kuesioner tersebut.
3. Mencatat data pengobatan pasien, yaitu nama obat, dosis, rute pemberian, bentuk sediaan, dll.

3.5 Analisa Data

1. Hasil yang diperoleh berupa data demografi dan pengobatan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan diagram
2. Mencatat hasil kuesioner kepuasan
3. Menilai kuesioner kepuasan berdasarkan hasil pengisian kuesioner tersebut dengan metode berikut :

$$TKP = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\% \quad (\text{Sugiono dalam Yuliani, 2015})$$

Dari perhitungan di atas dapat dihasilkan dengan range skala tingkat kepuasan responden.

Tabel 3.1 Skala Tingkat Kepuasan Responden

No.	Tingkat kepuasan	Nilai skala peringkat
1	Tidak puas	0-20%
2	Kurang puas	21-40%
3	Cukup puas	41-60%
4	Puas	61-80%
5	Sangat puas	81-100%

Sumber: Sugiono dalam Yuliani, 2015