

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Waktu Kegiatan

Kegiatan pengambilan data dilaksanakan selama 3 bulan mulai tanggal 1 April - 1 Juli 2019.

3.2 Tempat Kegiatan

Penelitian dan pengambilan data dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Intan Medika yang berlokasi di Jl. Raya Utara Pasar Blawi Karangbinangun Lamongan.

3.3 Subjek Pengamatan

Seluruh pasien rawat jalan RS Intan Medika Lamongan yang sedang menebus resep di Instalasi Farmasi RS Intan Medika Lamongan. Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

- a. Kriteria inklusi : pasien yang ditemui sedang menebus obat dan bersedia mengisi kuesioner di Instalasi Farmasi RS Intan Medika Lamongan
- b. Kriteria eksklusi : pasien dengan resep yang tidak menebus obat di pelayanan farmasi, pasien yang sedang sakit keras dan tidak bersedia menjadi responden, pasien dengan kunjungan lebih dari 1 poli dalam 1 hari.

3.4 Objek Pengamatan

Hal yang diamati selama pengambilan data yaitu tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan.

3.5 Instrumen pengamatan

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang sudah divalidasi untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan.

3.6 Prosedur Pengamatan

1. Menentukan populasi penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan RS Intan Medika Lamongan yang sedang menebus resep di instalasi farmasi RS Intan Medika Lamongan. Populasi target adalah rata-rata populasi pasien rawat jalan selama tiga bulan terakhir.

2. Menghitung sampel penelitian.

Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi (total sampling) dengan teknik *accidental sampling* (kebetulan). Responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan maupun keluarga pasien yang menemani yang dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik.

Besar sampel dalam penelitian ini dicari berdasarkan rumus Slovin (Rahmani, 2009):

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh setiap hari selama 3 bulan dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah 10%, maka jumlah sampel yang akan di ambil adalah :

$$N = \frac{3.103}{1 + (3.103 \times 0,1^2)}$$
$$= 97 \text{ orang}$$

3. Membuat kuesioner sebagai alat ukur tingkat kepuasan pasien.
4. Membagikan kuesioner kepada responden.
5. Analisa data statistika sebagai hasil akhir penelitian.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi lapangan dengan menggunakan kuesioner. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mencari responden yang menebus obat di IFRS Intan Medika
2. Meminta kesediaan responden untuk mengisi kuesioner
3. Membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang menerima layanan di IFRS
4. Menganalisis dan mengolah data lalu ditarik kesimpulan dari data tersebut

3.8 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang artinya data yang diperoleh berbentuk angka atau bilangan. Data kuantitatif diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

Adapun uji instrumen yg dilakukan dalam penelitian adalah :

1. Uji validitas

Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan dalam mengukur valid atau tidaknya suatu butir pernyataan. Suatu pengukuran yang dikatakan valid bila nilai korelasi $> 0,361$ (Nugroho,2011).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur yang menunjukkan seberapa besar suatu instrument dapat dipercaya serta digunakan sebagai alat pengumpul data. Suatu pengukuran yang dikatakan reliabel bila nilai *acronbach* $> 0,60$ (Sunyoto, 2012).

Uji validitas dan reabilitas menggunakan uji korelasi parametrik maka jumlah minimal responden yang digunakan adalah sebanyak 30 orang, karena jumlah ini dianggap cukup untuk mewakili populasi.

3.5.5 Skala Pengukuran

Data dari lembar kuesioner diolah dan dianalisis dengan menghitung hasil dari lembar kuesioner kemudian di jumlah dari masing-masing poin dari kuesioner setelah itu menghitung rata-rata skor berdasarkan kepuasan pasien yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible* dari pernyataan pada kuesioner dengan menggunakan rumus (sugiyono, 2010).

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

Dengan format jawaban skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan dari skor 1 merupakan skor terendah hingga skor 5 adalah skor tertinggi. Kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut: angka 0% - 20% = Tidak puas, angka 21% - 40% = Kurang puas, angka 41% - 60% = Cukup puas, angka 61% - 80% = Puas, dan angka 81% - 100% = Sangat puas dimana

setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut (Novaryatiin dkk, 2018). :

Tabel 3.1 Kriteria Skor Kuesioner

Skor Rata- rata	Kriteria
0 – 1	Sangat Tidak Puas
>1 – 2	Tidak Puas
>2 – 3	Cukup Puas
>3 – 4	Puas
>4 – 5	Sangat Puas