

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Fathma Medika. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juni 2019.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di berlokasi di Rumah Sakit Fathma Medika di Jalan Pendopo Nomer.45, Sembayat , Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian atau populasi adalah pasien BPJS rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Fathma Medika Pada Bulan Juni 2019 sebesar 200. Teknik sampling atau pengambilan sampel dengan menggunakan *tekhnik accidental sampling* atau kebetulan. *Accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya, maka orang tersebut dapat digunakan sampel atau responden (Sukamto, 2017)

Sampel dalam penelitian ini, dengan kriteria inklusi :

1. berumur 14 tahun ke atas;
2. bersedia mengisi kuisioner;
3. dapat berkomunikasi dengan baik.

Penentuan sampel sebagai berikut :

- pasien dalam satu bulan rata-rata 600 dalam 24 jam pelayanan ;
- terdapat 3 shif, sehingga pasien dalam sebulan sebesar $600 : 3 = 200$ pasien;
- besar sampel dalam penelitian ini dicari berdasarkan rumus Taro Yamane (Ridwan dalam Dhiu, 2018), sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Persisi yang ditetapkan (0,1)

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan per bulan adalah 200 orang. Dari data tersebut dapat diperoleh besar sampel :

$$n = \frac{200}{200 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 66,66 \sim 67 \text{ orang}$$

3.4 Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Fathma Medika. Dimensi Kepuasan yang diteliti adalah kehandalan, ketanggapan, kemampuan, fasilitas, empati.

3.5 Prosedur Penelitian

1. Penelitian ini dimulai dengan meminta izin tertulis untuk melakukan penelitian dari kampus ke instansi terkait dalam hal ini.
2. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada saat pelayanan kepada pasien BPJS.
3. Observasi dilakukan dengan mengisi lembar observasi penelitian (terlampir).
4. Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis dan diberikan tindakan perbaikan.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat menggunakan skala likert. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu :

- a. untuk jawaban sangat puas mendapat skor 4;
- b. untuk jawaban puas mendapat skor 3;
- c. untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2;
- d. untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1;

Berikut ini pedoman untuk menentukan skala kepuasan responden.

Tabel 3.1 Range Skala Kepuasan Responden (Sugiyono dalam Dhiu, 2018)

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Sangat Puas	71 - 100%
2	Puas	51 - 70%
3	Kurang puas	31 - 50 %
4	Tidak Puas	0 - 30%

3.7 Teknik Pengambilan Data

Alat pengambilan data berupa observasi lapangan dengan memberi kuisioner kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di IFRS Fathma Medika.

3.8 Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul selanjutnya akan diolah dan dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif. Data yang sudah diolah akan disajikan dalam bentuk tabel.