

## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **1.1 Waktu dan Tempat**

Kegiatan pengambilan data dilakukan selama 6 hari mulai tanggal 22 Juli-27 Juli di Apotek Rahmah Medika Farma yang berlokasi di Jl. Raya Made 124 RT.003 RW.002 Made Lamongan.

#### **1.2 Subyek Pengamatan**

Subyek pengamatan pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat di Apotek Rahmah Medika Farma yang berjumlah 150 orang.

#### **1.3 Objek Pengamatan**

Objek pengamatan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan dalam pelayanan informasi obat pada pasien di Apotek Rahmah Medika Farma.

#### **1.4 Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat di Apotek Rahmah Medika Farma. Jumlah pasien rata-rata perhari 25 orang, pengumpulan data dilakukan selama 6 hari. Jumlah populasi sebanyak 150 orang.

#### **1.5 Sampel**

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* kriteria inklusi. Metode ini didasarkan pada pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016). Penentuan besar sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut (Sugiyono dalam Abubakar, 2009) :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan *error* sebesar 0,10 (10%)

Dalam rumus di atas, maka besarnya jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,10)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 1,5}$$

$$n = 60$$

Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien yang datang berobat di Apotek Rahmah Medika Farma sebesar 60 orang.

## **1.6 Cara Kerja**

### **1.6.1 Bahan dan Alat yang digunakan**

Bahan dan alat yang digunakan untuk pengambilan data adalah dengan menggunakan kuisisioner dengan kriteria pilihan Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, dan Tidak Puas.

### **1.6.2 Prosedur Pengamatan**

1. Persiapan
  - 1) Penentuan populasi.
  - 2) Penentuan jumlah sampel.
  - 3) Penyusunan kuisisioner terstruktur.
2. Tahap pelaksanaan
  - 1) Permintaan izin kepada Pemilik Sarana Apotek dan Apoteker.
  - 2) Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 22 Juli sampai 27 Juli 2019.
  - 3) Kuisisioner terstruktur disebarkan di Apotek Rahmah Medika Farma oleh peneliti, dengan jumlah total responden sebanyak 60.
  - 4) Responden yang kurang faham dalam pengisian kuisisioner, akan ditemani oleh peneliti.

- 5) Data yang terkumpul akan diolah menggunakan program statistik komputer.

### **1.6.3 Instrumen Pengamatan**

Instrumen penelitian berupa checklist kuisisioner tingkat kepuasan dalam pelayanan informasi obat di Apotek Rahmah Medika Farma. Kuisisioner terdiri dari 8 dimensi mutu pelayanan dengan jumlah 16 pertanyaan.

### **3.6.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh melalui kuisisioner yang disebarakan kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

### **3.6.5 Teknik Pengolahan Data**

Dalam tahap pengolahan data ini ada tiga kegiatan yang dilakukan yaitu :

#### **1. Penyuntingan atau *Editing***

Kegiatan yang dilakukan adalah memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden. Beberapa hal yang perlu diperhatikan :

- 1) Kesesuaian jawaban responden dengan pertanyaan yang diajukan.
- 2) Kelengkapan pengisian daftar pertanyaan.
- 3) Konsistensi jawaban responden.

Dalam menyunting, penyunting harus diberitahu agar tidak mengganti atau menafsirkan jawaban responden. Jadi kebenaran jawaban tetap terjaga.

#### **2. Pengkodean atau *coding***

- 1) Pengkodean dapat dilakukan dengan memberi tanda atau simbol yang berupa angka pada jawaban responden yang diterima.
- 2) Tujuan pengkodean adalah untuk penyederhanaan jawaban responden.
- 3) Harus diperhatikan pemberian pada jenis pertanyaan yang diajukan, pertanyaan terbuka atau pertanyaan tertutup.
- 4) Untuk pertanyaan tertutup dilakukan dengan tahapan tertentu.
  - a. Jawaban responden diperiksa untuk dibuat kategori jawaban tertentu.
  - b. Apabila ternyata jawaban perlu dikategorikan, dibuat kategori yang sesuai.
  - c. Setelah itu tiap kategori diberi kode.

Seluruh kode yang ditentukan untuk tiap jawaban, disusun dalam buku kode. Buku kode ini selain diperlukan dalam pengkodean juga digunakan sebagai pedoman untuk analisa data dan penulisan laporan.

### 3. Tabulasi atau *tabulating*

Kegiatan yang dilakukan dalam tabulasi adalah menyusun dan menghitung data hasil pengkodean, untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Tabel dapat berupa tabel frekuensi, tabel korelasi, atau tabel silang. Pada dasarnya ada 2 cara pelaksanaan tabulasi, yaitu :

- 1) Tabulasi manual. Semua kegiatan dari perhitungan sampai penyajian tabel dilakukan dengan tangan.
- 2) Tabulasi mekanis. Pelaksanaan dengan cara ini dibantu dengan peralatan tertentu, yaitu : komputer. Semua kegiatan dilakukan dengan bantuan alat yang telah dipilih.

#### **3.6.6 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif yang bertujuan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian dengan menghitung distribusi frekuensi. Data yang telah terkumpul selanjutnya akan diolah dan dianalisis secara deskriptif, data yang sudah diolah akan disajikan dalam bentuk tabel. Dari hasil kuisisioner yang sudah dibagikan sebelumnya didapatkan data-data yang kemudian diolah untuk mencari berapa besar dan frekuensi dari responden dengan menggunakan skala likert (Sugiono, 2010). Skala likert menggunakan bobot sebagai berikut :

1. Skor untuk menyatakan sangat puas diberikan bobot 4
2. Skor untuk menyatakan puas diberikan bobot 3
3. Skor untuk menyatakan kurang puas diberikan bobot 2
4. Skor untuk menyatakan tidak puas diberikan bobot 1

**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%

### 3.6.7 Perhitungan Presentase Kuisisioner

*Persentase tingkat kepuasan per sub variabel*

$$= \frac{\text{jumlahsubvariabel}}{\text{jumlahresponden} \times \text{totalnilaimax}} \times 100\%$$

Contoh :

1. Sub variabel ke-1

$$\frac{173}{240} \times 100\% = 72\%$$