

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional karena peneliti tidak memberikan perlakuan langsung terhadap sampel (pasien). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan retrospektif atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat pada pasien di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimulai dari penyusunan proposal yaitu 1 Januari 2020 - 31 Juni 2020. Waktu yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah 1 Juni 2020 - 15 Juni 2020.

Lokasi kegiatan yang akan dilakukan penelitian adalah di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik.

3.3.2 Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *time limited sampling & accidental sampling*. Metode *time limited sampling* adalah metode pengambilan sampel dengan pembatasan waktu pada periode yang telah ditetapkan yaitu pada tanggal 1 Juni 2020 – 15 Juni 2020. Sedangkan metode *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009).

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diambil dari naskah publikasi Agung Tri Wibowo pada tahun 2018 yang disebarkan kepada pasien yang menebus resep di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik. Kuesioner terdiri dari 5 kelompok pertanyaan meliputi wujud nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsible*), perhatian (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Pada masing-masing sub pelayanan kefarmasian diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor. Kriteria pemberian bobot nilai (skor) pada setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Bobot Nilai Pertanyaan

No.	Jawaban	Skor
1.	Tidak Puas	1
2.	Kurang puas	2
3.	Cukup Puas	3
4.	Puas	4
5.	Sangat Puas	5

Sumber : Wibowo, 2018.

3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kuisisioner ini telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian Agung Tri Wibowo pada tahun 2018 dan setelah dilakukan pengujian diketahui ke-25 item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan sebagai bahan pertanyaan kuisisioner penelitian.

3.6 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pasien datang dengan membawa resep / tanpa membawa resep.
2. Peneliti meminta izin untuk memberikan kuisisioner kepada pasien setelah pasien telah mendapatkan obat / menunggu resep selesai dikerjakan.
3. Setelah selesai mengisi kuisisioner didapat data demografi dan data kepuasan.
4. Setelah data demografi dan data kepuasan terkumpul maka dilakukan analisis data.

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan teknik analisis data deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik.

1. Data demografi pasien berupa jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan disajikan dalam bentuk diagram / tabel dan ditentukan jumlah presentase.
2. Data kuisisioner dilakukan pengolahan dengan *Microsoft Excel* 2013. Langkah – langkahnya adalah sebagai berikut:
 - Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabel mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 25 (U25).
 - Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai total per unsur pelayanan adalah nilai masing-masing unsur pelayanan

dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Kemudian untuk mendapat nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk memberikan nilai terhadap jawaban dalam kuesioner dibagi menjadi empat tingkat alternatif jawaban yang disusun bertingkat dengan pemberian bobot nilai (skor) sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skor Penilaian Jawaban

No.	Jawaban	Skor
1.	Tidak Puas	0 – 25
2.	Kurang puas	26 – 50
3.	Cukup Puas	51 – 75
4.	Puas	76 – 100
5.	Sangat Puas	101 – 125

Sumber : Wibowo, 2018.

3. Hasil dari data kepuasan tersebut kemudian dilakukan analisis secara deskriptif.

3.8 Alur Penelitian



