

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan mengetahui hubungan dan sifat dua variabel. Pengamatan aspek secara sepsifik sangat diperlukan untuk pemahaman yang lebih mendalam dalam melakukan penelitian. Data yang telah didapatkan dari hasil pengamatan akan dilakukan pengolahan, analisis, dan dilakukan proses lebih lanjut sesuai teori yang digunakan untuk dapat dilakukan penarikan kesimpulan

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan mengetahui hubungan dan sifat dua variabel. Pengamatan aspek secara sepsifik sangat diperlukan untuk pemahaman yang lebih mendalam dalam melakukan penelitian. Data yang telah didapatkan dari hasil pengamatan akan dilakukan pengolahan, analisis, dan dilakukan proses lebih lanjut sesuai teori yang digunakan untuk dapat dilakukan penarikan kesimpulan (Sugiono, 2017). Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti sampel atau poulasi tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2017).

#### **3.2 Variabel dan Definisi Operasional**

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2017)

Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu Kepuasan pelayanan, dengan sub variabel 1) *reliability*, 2) *responsiveness*, 3) *assurance*), 4) *tangibility*), 5) *emphati*

Menurut Hadari Nawawi dan H.,M Martini hadari (1992) Variabel tunggal merupakan variabel yang hanya dideskripsikan adalah untuk unsur atau faktor – faktor didalam setiap gejala yang masuk variabel tersebut.

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

#### 3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan.

#### 3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2020 hingga bulan Juli 2020 dan pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2020

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah sebuah kelompok atau generalisasi yang terdiri dari objek – objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu dan telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2017).Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang.

#### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang ada. Seandainya populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut (Sugiono,2017). Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien BPJS rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang pada bulan Juni 2020 sebesar 83.

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

Berdasarkan data yang diperoleh rata-rata peserta BPJS pada 3 bulan yaitu pada bulan Maret, April dan Mei 2020 sebesar 470 dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah 10 %, maka jumlah sampel yang akan di ambil adalah :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)} = \frac{470}{1 + (470 \times 0,1^2)} = 82,4$$

= dibulatkan 83

Jadi besar sampel adalah 83

### 3.4.3 Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Sugiono,2017). Teknik sampling atau pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik *accidental sampling* atau kebetulan. *Accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, yang artinya siapa saja secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri – cirinya, maka orang tersebut dapat digunakan sampel atau responden (Sukamto,2017).

Kriteria inklusi :

1. Berumur 17 tahun ke atas;
2. Bersedia mengisi kuisisioner;
3. Dapat berkomunikasi dengan baik.

Kriteria eksklusi :

1. Pasien yang sedang sakit berat seperti arthritis rheumatoid, gastritis, ispa chepalgiadan sebagainya .
2. Pasien dengan kunjungan lebih dari 1 poli dalam 1 hari.

### 3.5 Pengumpulan data

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

1. Pencarian responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Puskesmas
2. Permohonan ketersediaan responden untuk mengisi kuisioner
3. Pembagian kuisioner secara langsung kepada responden yang menerima layanan di Instalasi Farmasi Puskesmas
4. Analisis dan pengelolaan data

### 3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

#### 3.6.1 Pengolahan data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan pengolahan data *editing, coding, scoring dan tabulasi* :

1. *Editing* data

*Editing* data adalah peneliti memeriksa kelengkapan isi kuisioner dan jawaban yang diberikan oleh responden, jika terjadi kekurangan dari data baik dari isi kuisioner dan jawaban responden maka ditanyakan ulang atau penggantian responden yang tidak sesuai kriteria (Notoatmodjo,2013).

2. *Coding* data

*Coding* data adalah peneliti melakukan penggantian data, dimana data awal yang berbentuk kuisioner atau pertanyaan diubah menjadi data dalam bentuk angka, dimana dalam penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, serta untuk mempermudah untuk pengolahan dan entry data (Notoatmodjo,2013).

Adapun coding sebagai berikut :

- |                     |            |
|---------------------|------------|
| Jawaban Tidak puas  | : Coding 1 |
| Jawaban Kurang puas | : Coding 2 |
| Jawaban Puas        | : Coding 3 |
| Jawaban Sangat puas | : Coding 4 |

### 3. *Scoring* data

Scoring data merupakan langkah pemberian skro atau langkah pemberian kategori untuk setiap butir jawaban dari responden dalam angket kepuasan pasien pada penelitian ini(Sugiyono,2013).

Jawaban Tidak puas : Scoring 1

Jawaban Kurang puas : Scoring 2

Jawaban Puas : Scoring 3

Jawaban Sangat puas : Scoring 4

### 4. Tabulasi data

Tabulasi data merupakan langkah lanjut setelah pemeriksaan dan pemberian kode. Dalam tahap ini data disusun dalam bentuk tabel agar lebih mempermudah dalam menganalisis data sesuai dengan tujuan penelitian, tabel yang digunakan pada saat penelitian adalah tabel frekuensi yang dinyatakan dalam persen (Pabundu,2005).

Tabulating dalam penelitian ini dipergunakan Tabulating distribusi frekwensi

#### 3.6.2 Analisis Data

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

Data yang lembar kuisisioner diolah dan dianalisis dengan menghitung hasil dari lembar kuisisioner kemudian di jumlah dari masing – masing poin kuisisioner setelah itu menghitung rata – rata skor berdasarkan kepuasan pasien yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, tangibilit, emphatidari* pertanyaan pada kuisisioner dengan menggunakan rumus (Sugiyono,2010).

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

TKP : Tingkat Kepuasan Pasien



Dengan format jawaban skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan dari skor 1 merupakan skor paling rendah hingga skor 4 merupakan skor paling tinggi. Kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut : angka 0% - 25% tidak puas, angka 26% - 50% kurang puas, angka 51% - 75% puas, angka 76% - 100% sangat puas dimana setiap jawaban diberi bobot nilai ketentuan sebagai berikut (Novaryatiin dkk,2018). :

**Tabel 3.1** Kriteria Skor Kuesioner

Skor	Kriteria
Rata-rata	
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

