

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pengambilan data secara prospektif yaitu pengambilan data yang dilakukan secara bersamaan dengan kegiatan pelayanan. Data yang diperoleh merupakan data primer yaitu data yang didapatkan dari sumber yang ditanya secara langsung menggunakan kuesioner dan lembar pengamatan data di Klinik PPK I PT PG.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Klinik PPK I PT Petrokimia Gresik yang terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani Gresik. Penelitian ini berlangsung pada 1 Desember 2019 – 30 Juli 2020. Pengambilan data dilakukan pada 1-30 Juni 2020.

3.3 Populasi dan sample

3.3.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk berobat ke Klinik PPK I PT Petrokimia Gresik.

3.3.2 Sampel

Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi pada tanggal 1-30 Juni 2020 yang bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Martono, 2014).

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu populasi target dan terjangkau yang akan di teliti (Setiadi, 2013).

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Dewasa awal 17-65 tahun;
- 2) Sehat jasmani dan rohani; dan
- 3) Bersedia menjadi subyek.

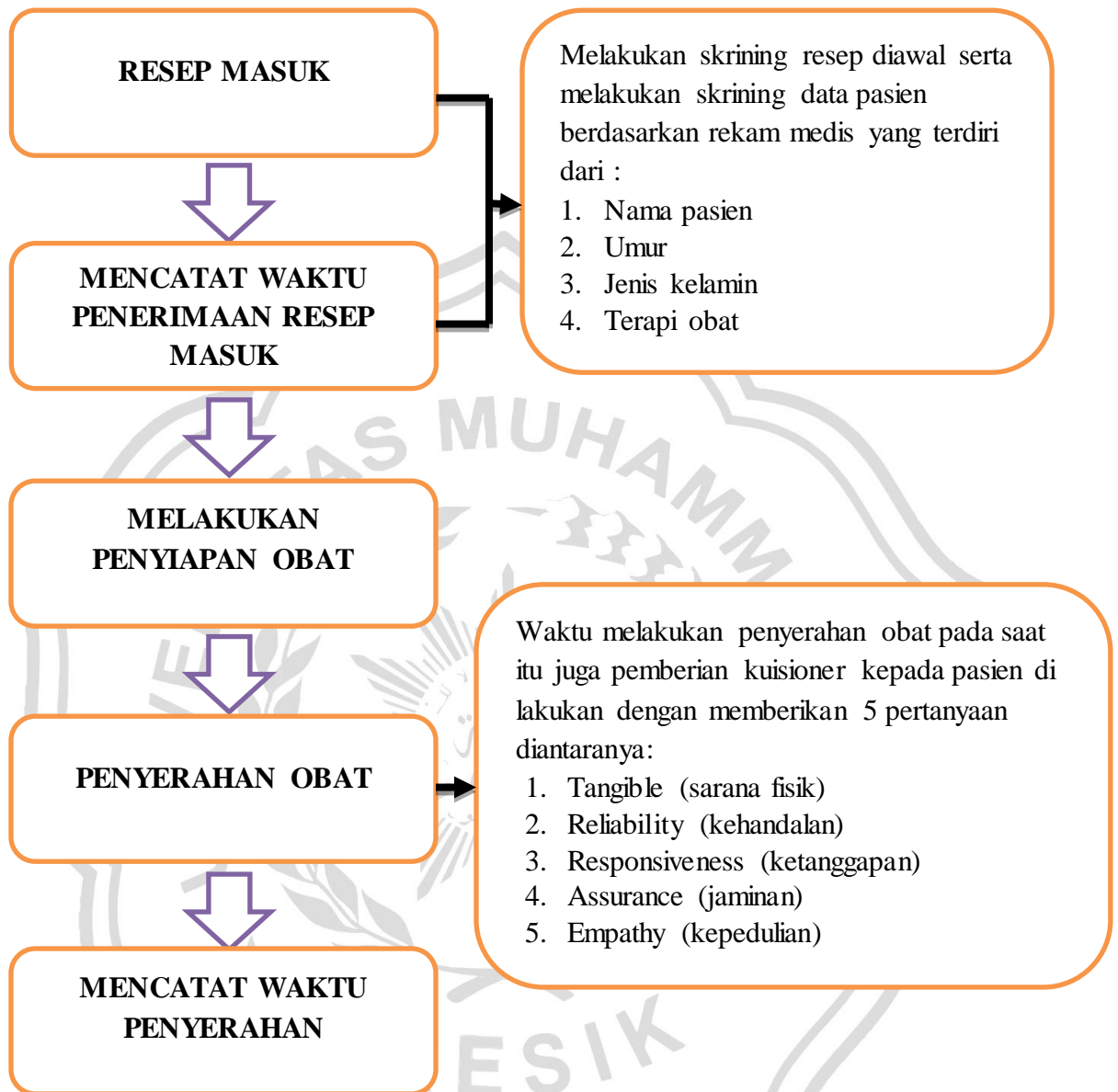
Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan subyek yang memenuhi kriteria inklusi (Setiadi, 2013). Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien tunanetra;
- 2) Pasien tunawicara; dan
- 3) Pasien yang tidak mau jadi subyek.

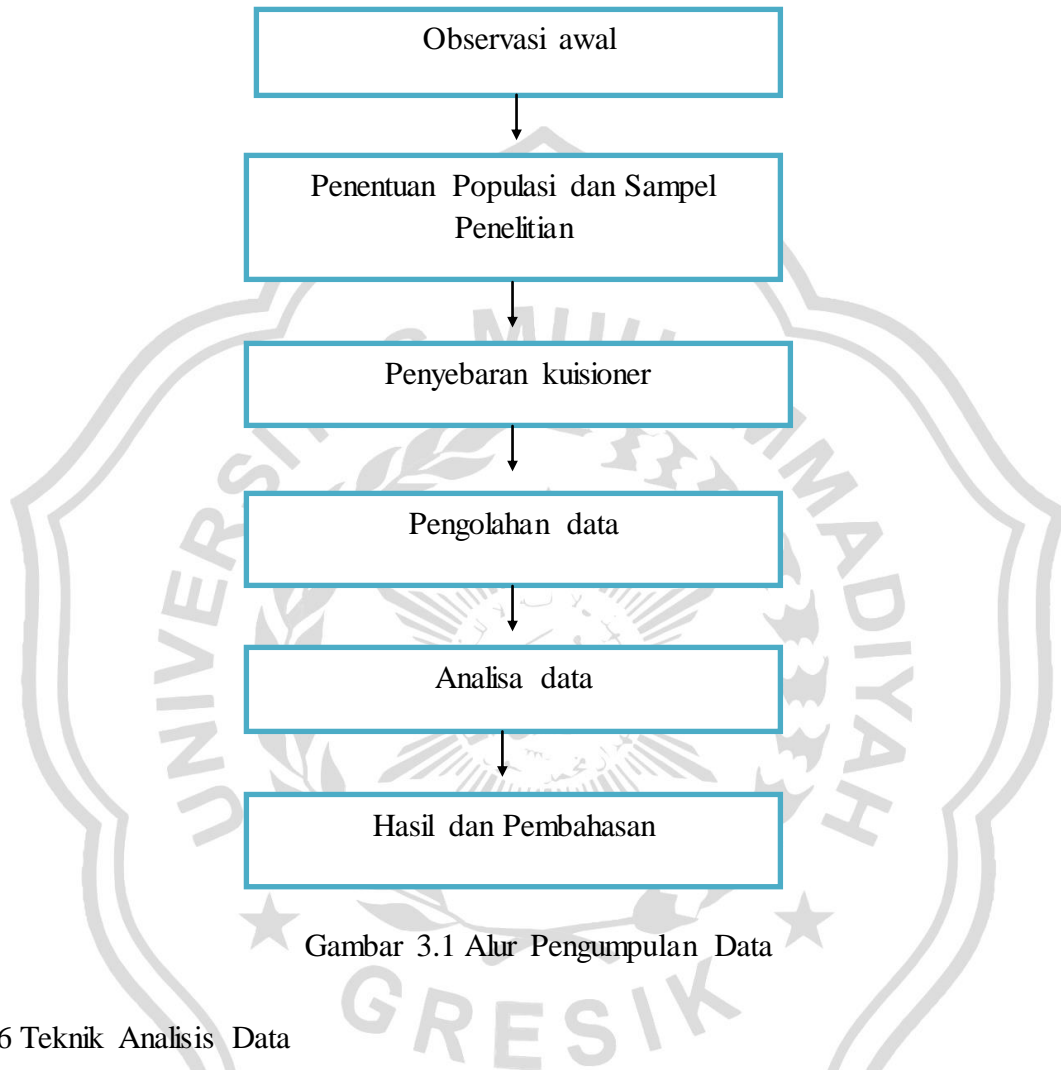
3.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian adalah observasi, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan lembar pengumpulan data. Teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan. Kuesioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan digunakannya kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai beberapa pertanyaan seperti tangible (sarana fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (kepedulian). Responden memberikan centang (√) pada tiap kolom jawaban yang telah disediakan dalam kuesioner. Lembar pengamatan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangkaian mencapai tujuan penelitian, dalam lembar pengamatan data tersebut yang terdiri dari riwayat pasien seperti nama, usia, jenis kelamin, dan terapi obat. Data karakteristik responden meliputi kategori usia yang digunakan adalah prinsip WHO, dalam kategori WHO umur remaja (12-18), dewasa (19-40), tua (41-65). Perbedaan usia juga mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat serta banyak memberikan pendapat. Selain usia jenis kelamin juga mempengaruhi kemampuan dan keinginan untuk berpartisipasi. Dalam pemikiran laki-laki dan perempuan mempengaruhi suatu permasalahan sangat berbeda sudut pandangnya.

Teknik pengambilan data meliputi beberapa tahap diantaranya :



Alur pengumpulan data meliputi beberapa tahap diantaranya :



Gambar 3.1 Alur Pengumpulan Data

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan *Microsoft Office Excel 2010*. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan tabel dan diagram untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan farmasi oleh konsumen tentang kepuasan pelayanan resep rawat jalan Klinik PPK I. Rumus perhitungan yang digunakan dalam pengambilan hasil sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

