

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian non-eksperimental secara deskriptif.. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan dan memvalidasi fenomena sosial yang menjadi objek penelitian. Metode penelitian deskriptif merupakan penelitian naratif yang digunakan dalam desain riset kualitatif atau kualitatif (sosiologis,2018).

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik yang terletak di jalan Kalimantan 29-31 GKB Gresik. Penelitian dilakukan pada sejak bulan Pebruari 2020 sampai dengan Juli 2020, sedangkan pengambilan data dilaksanakan pada bulan Juli 2020.

3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen yang membeli obat menggunakan resep di Apotik Klinik Satelit Kalimantan Gresik pada Bulan Juli 2020 sebesar 3038. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011)

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011), sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus

menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Sampel dalam penelitian adalah sebagian konsumen yang membeli obat menggunakan resep di Apotik Klinik Satelit Kalimantan Gresik pada bulan Juli 2020.

3.3.3. Besar Sampel

Besar sampel adalah makin besar sampel yang diambil akan semakin besar atau tinggi taraf representativeness sampel tersebut. Jika populasinya homogen secara sempurna, besarnya sampel tidak mempengaruhi taraf representative sampel (Sugiyono, 2011).

Besar sampel penelitian menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

Rumus slovin

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presisi merupakan derajat penyimpangan terhadap populasi yang kita inginkan (derajat ketepatan yang diinginkan) biasanya 10%(0,10) atau 5%(0,05) atau

1%(0.01) (Notoadmodjo,2012). Berikut adalah perhitungan menggunakan rumus slovin :

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

$$n = \frac{3,038}{1 + 3,038(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,038}{31,38}$$

$$n = 96,81$$

Sehingga besar sampel yang diperoleh sebesar 97 yang bersedia menjadi responden di apotek Klinik Satelit Kalimantan.

3.3.4. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif (Margono,2004).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling Accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Martono,2014).

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2002)

Kriterian inklusi dari penelitian ini :

1. Pasien yang bersedia mengikuti penelitian.
2. Pasien yang berusia di atas 17 Tahun, yang sudah mampu mengisi kuesioner.

Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian Karena sebab-sebab tertentu (Nursalam, 2003).

Kriteria Eksklusi dari penelitian ini :

1. Pasien yang datang dalam keadaan sakit berat.

3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009).

Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal. Variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan variabel untuk dideskripsikan unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut (Hadari Nawawi dan H.,M Martini Hadari,1992).

Variabel penelitian adalah Kepuasan pasien dengan sub variabel

1. Berwujudatau Tangibles,
2. Empati atau Empathy,
3. Kehandalanatau Reliability,
4. Kepastianatau Assurance,
5. Dayatanggap atau Responssiveness.

3.4.2. Definisi Operasional

1. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan.
2. Dimensi Kehandalan atau Reliability adalah kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada pasien.

3. Dimensi daya tanggap atau Responsiveness adalah kemampuan kecepatan petugas apotek dalam memberikan pelayanan.
4. Dimensi kepastian atau Assurance adalah kemampuan petugas apotek dalam pengetahuan tentang obat, serta keramah tamahan petugas apotek sehingga dapat membangun kepercayaan pasien.
5. Dimensi empati atau Empathy adalah kepedulian petugas apotek dalam memenuhi kebutuhan yang dikeluhkan oleh pasien.
6. Dimensi berwujud atau Tangibles adalah Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik berupa tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dengan adanya AC, ketersediaan koran dan majalah, penerangan apotek, luas ruang tunggu, dan suara pemanggilan obat.

3.5. Teknis Pengumpulan Data

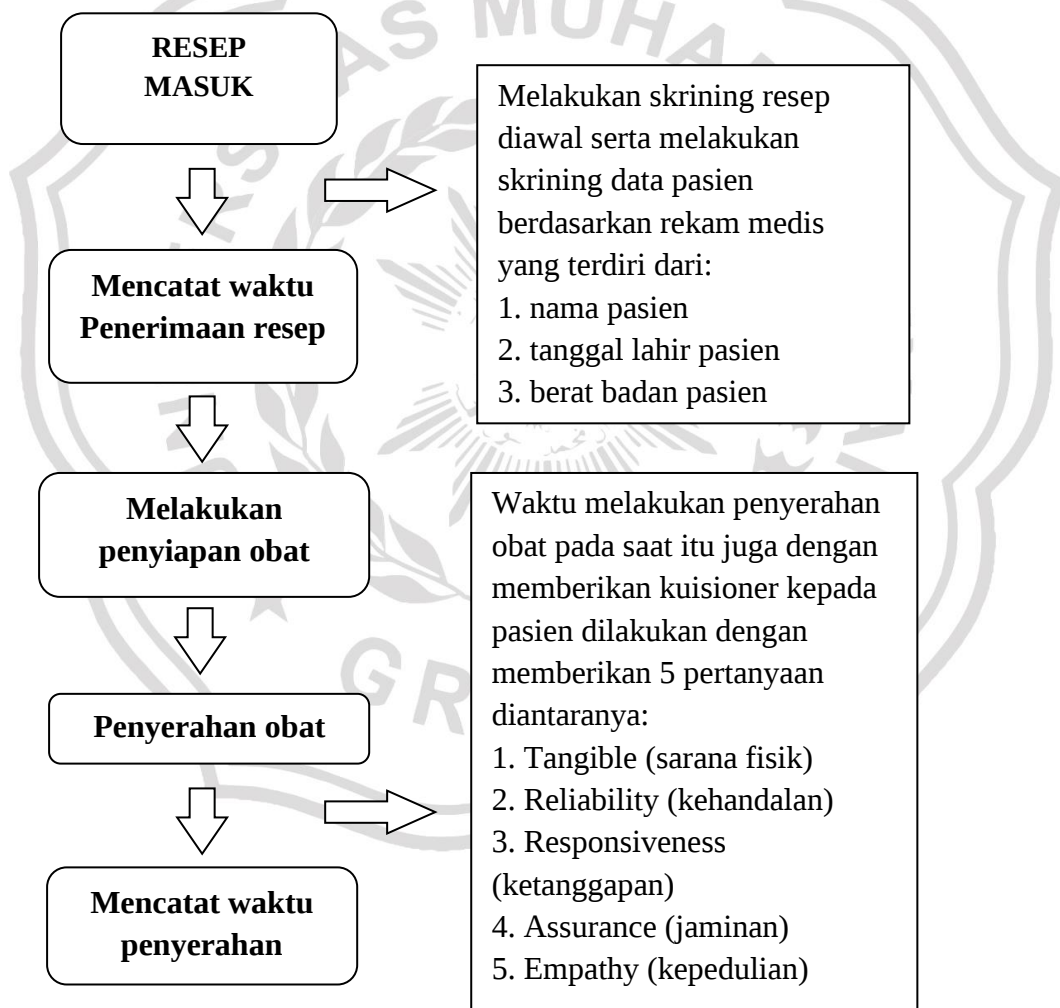
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah Observasi. Teknik Observasi yang digunakan penelitian adalah dengan terjun langsung kedalam lingkungan tempat penelitian dan melakukan pengamatan langsung terkait kepuasan pelayanan resep rawat jalan. Adapun Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Teknik kuisisioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuisisioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan mengadakan kuisisioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimanai kuisisioner tersebut mengenai data responden, bukti fisik, jaminan, daya tanggap dan empati. Pada

kuisisioner tersebut memiliki 5 jawaban skala linkert yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju, sangat tidak setuju.

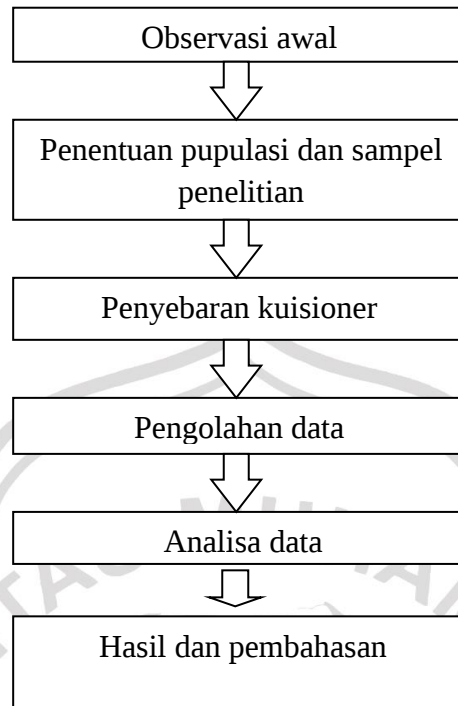
Kuesioner mengambil dari skripsi ‘‘Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek di kota Medan (2011), yang telah divalidasi dengan hasil uji validasi dan eliabilitas semua kuesioner valid. Adapun uji validitas dan reliabilitas terlampir.

Teknik pengambilan data meliputi beberapa tahap diantaranya:



Gambar 3.1 Tahap Pengambilan data

Alur pengumpulan data meliputi beberapa tahap diantaranya :



Gambar 3.2 Alur Pengumpulan Data

3.6.Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisisdeskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan Microsoft Office Excel 2010. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan diagram untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan farmasi oleh konsumen tentang kepuasan pelayanan resep di Klinik Satelit Kalimantan. Menjelaskan prosedur pengolahan dan analis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan. Karena penelitian ini menggunakann metode kualitatif, maka metode pengolahan data dilaukan dengan menggunakan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Diantaranya melalui tahap pemeriksaan data atau editing, klarifikasi atau classifying, verifikasi atau verifying,

analisis atau analysing, dan pembuatan kesimpulan atau concluding.

1. Editing atau pemeriksaan data

Adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain.

2. Classifying atau klarifikasi

Adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil kuisioner dengan subyek penelitian, pengamatan dan pencatatan lapangan atau observasi.

3. Verifying atau verifikasi

Adalah proses memeriksa data dan informasi yang telah didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan penelitian. Selanjutnya adalah dengan mengkonfirmasi ulang dengan menyerahkan data yang sudah didapat kepada subyek penelitian.

4. Concluding atau kesimpulan

Adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan obyek penelitian peneliti.

Hal ini disebut dengan istilah concluding yaitu kesimpulan atau proses pengolahan data yang terdiri dari empat proses sebelumnya ; editing, classifying, verifying, analyzing.

Jawaban responden memiliki 5 skala yaitu

1. Sangat setuju diberi kode/skor = 5
2. Setuju diberi kode/nilai = 4
3. Kurang setuju diberi kode nilai = 3
4. Tidak setuju diberi kode nilai = 2

5. Sangat Tidak Setuju diberi kode nilai = 1
(setiawan&saryono,2010).

Terdapat 5 variabel

Nilai maksimal untuk masing-masing variabel adalah jumlah soal x nilai 5

Nilai maksimal kehandalan = 5 soal x 5 = 25

Nilai maksimal tanggapan = 4 soal x 5 = 20

Nilai maksimal keyakinan = 3 soal x 5 = 15

Nilai maksimal Empati = 3 soal x 5 = 15

Nilai maksimal Fasilitas terwujud = 4 soal x 5 = 20

Kemudian menghitung distribusi frekwensi

Nilai diperoleh

$$n = \frac{\text{-----}}{\text{Nilai maksimal}} \times 100$$

Nilai maksimal

Kriteria tingkat Kepuasan adalah :

1. Angka 0% - 25% tidak puas,
2. Angka 26% - 50% kurang puas,
3. Angka 51% - 75% puas,
4. Angka 76% - 100% Sangat Puas (Arikunto,2006).