

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo. Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *survey* yang mana proses pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner dan wawancara langsung terhadap responden. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo.

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai Juni 2022. Pengambilan data penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022 di Apotek Diva yang berlokasi di Jl. Lamongrejo No. 30, jetis, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik yang sudah ditentukan dan juga ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Siyoto dan Sodik, 2015). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Diva Lamongrejo. Berdasarkan data kunjungan pasien di 3 bulan terakhir, yaitu bulan November, Desember 2021 dan Januari 2022 ditemukan rata-rata jumlah pasien yang berkunjung untuk per bulan sebanyak 15.000 pasien.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil sesuai prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Jika populasi besar dan

peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi (Siyoto dan Sodik, 2015). Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien yang membeli obat di Apotek Diva Lamongrejo pada bulan Maret 2022. Dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Siyoto dan Sodik, 2015).

Untuk menentukan besar sampel pada penelitian ini dicari berdasarkan rumus slovin, sebagai berikut (Septianingsih dkk, 2020):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{15.000}{1 + 15.000(0,1)^2} = \frac{15000}{151} = 99,3 = 100 \text{ responden}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (0,1).

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi 100 responden. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengolahan data dan hasil pengujian yang baik.

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Apotek Diva lamongrejo Yang memenuhi kriteria inklusi-eksklusi yang ditentukan.

Kriteria inklusi pada penelitian ini, antara lain:

1. Pasien yang membeli obat di Apotek Diva Lamongrejo baik menggunakan resep dokter maupun tidak menggunakan resep dokter.
2. Pasien bersedia menjadi responden.
3. Pasien bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik

Kriteria eksklusi pada penelitian ini, antara lain:

1. Pasien tidak membeli obat
2. Pasien tidak bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik

### 3.4 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *survey* dengan menggunakan instrumen kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Dari hasil uji reliabilitas diperoleh nilai reliabelnya sebesar 0,865. Suatu pengukuran yang dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2011). Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kuisisioner yang dibuat peneliti adalah reliabel atau konsisten. Adapun prosedur dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan kuisisioner (Lampiran 2)
2. Uji validitas dan uji realibilitas
3. Pencarian responden
4. Permohonan ketersediaan responden
5. Pembagian kuisisioner
6. Analisis dan pengolahan data

### 3.5 Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data secara deskriptif kuantitatif. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan pengolahan data *editing, scoring dan tabulating*.

#### 1. *Editing*

Setelah data terkumpul maka dilakukan *editing* atau penyuntingan dan peneliti memeriksa kelengkapan kuisisioner yang telah diisi oleh responden.

#### 2. *Scoring*

Diukur dengan skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan 1-5 dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut (Novaryatiin, dkk, 2018) :

Tabel 3.1 Skala Penilaian

No.	Penilaian	Score
1.	Sangat puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup puas	3
4.	Tidak puas	2
5.	Sangat tidak puas	1

Selanjutnya dilakukan perhitungan jawaban responden dengan menggunakan persentase masing-masing indikator pertanyaan dengan rumus sebagai berikut (Parsaulin, 2021).

$$\% \text{ Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan (Novaryatiin, dkk, 2018) dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kategori tingkat kepuasan

No.	Nilai Kepuasan (%)	Tingkat Kepuasan
1.	81-100 %	Sangat puas
2.	61-80%	Puas
3.	41-60%	Cukup puas
4.	21-40%	Tidak puas
5.	0-20%	Sangat tidak puas

### 3. *Tabulating*

Merupakan teknik pengelompokan data responden dengan teliti yang kemudian nanti akan dihitung serta disajikan dalam bentuk tabel pada pembahasan.

Adapun uji kuisisioner digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuisisioner dapat dipercaya dalam mengukur tingkat kepuasan pasien. Instrumen yang dilakukan dalam uji kuisisioner adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui apakah kuisisioner yang kita susun tersebut mampu mengukur apa yang hendak kita ukur, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skors (nilai) tiap item (pertanyaan) dengan skors total kuisisioner tersebut. Masing-masing item dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361) (Notoatmodjo,2010). Pengujian instrumen menggunakan sampel sebanyak 30 orang, dengan menggunakan alat bantu program komputer SPSS *Statistic* 16.0. Berikut hasil uji validitas kuisisioner dengan 16 pertanyaan:

Tabel 3.3 Hasil uji validitas

No.	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	Item_1	0.639	0.361	Valid
2.	Item_2	0.679	0.361	Valid
3.	Item_3	0.492	0.361	Valid
4.	Item_4	0.575	0.361	Valid
5.	Item_5	0.640	0.361	Valid
6.	Item_6	0.416	0.361	Valid
7.	Item_7	0.584	0.361	Valid
8.	Item_8	0.534	0.361	Valid
9.	Item_9	0.556	0.361	Valid
10.	Item_10	0.719	0.361	Valid
11.	Item_11	0.454	0.361	Valid
12.	Item_12	0.433	0.361	Valid
13.	Item_13	0.655	0.361	Valid
14.	Item_14	0.682	0.361	Valid
15.	Item_15	0.436	0.361	Valid
16.	Item_16	0.719	0.361	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan



alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2010). Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > dari 0,6 maka instrument penelitian tersebut reliabel atau handal (Ghozali, 2011).

Berikut hasil uji reliabilitas kuisisioner dari 16 pertanyaan:

Tabel 3.4 Hasil uji reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	16

