

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode observasional yaitu mengamati serta peneliti secara langsung atau survei di tempat yang akan diteliti. Metode pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan menggunakan kuisioner mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

##### **B. Subjek Penelitian**

###### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah kesatuan atau keseluruhan yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro.

###### **2. Sampel Penelitian**

Sampel adalah objek yang akan diteliti dan dianggap mewakili keseluruhan populasi (Notoatmodjo, 2018). Sampel yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian adalah pasien BPJS rawat jalan yang sedang berobat di RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi subjek penelitian. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dijelaskan sebagai berikut:

###### **a. Kriteria Inklusi**

- 1) Pasien adalah anggota BPJS yang bersedia mengisi kuesioner
- 2) Pasien atau keluarga pasien yang berusia minimal 17 tahun atau sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

3) Pasien yang mendapat resep dan mengambil obat di instalasi farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.

4) Pasien atau keluarga pasien yang bersedia untuk diwawancarai.

b. Kriteria Eksklusi

a) Pasien yang memenuhi syarat tetapi tidak bersedia untuk mengisi kuesioner.

b) Pasien BPJS yang berusia lebih dari 55 tahun.

c) Pasien yang tidak dapat membaca dan menulis.

d) Pasien yang tidak mampu berkomunikasi yang baik.

Perhitungan sampel yang digunakan pada penelitian ini ialah rumus Lameshow karena populasi dan sampel secara pasti belum diketahui.

Rumus pengambilan sampel :

$$n = \frac{z^2 P (1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n= Besar sampel

Z= Nilai Z pada derajat kepercayaan (biasanya 95%=1,96)

P=Proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi. Jika tidak diketahui proporsinya, ditetapkan 50% (0,5)

d= Derajat penyimpangan 10% (0,1)

Perhitungan sampel :

$$n = 96,0 \approx 100$$

(Notoatmodjo, 2018:127-128)

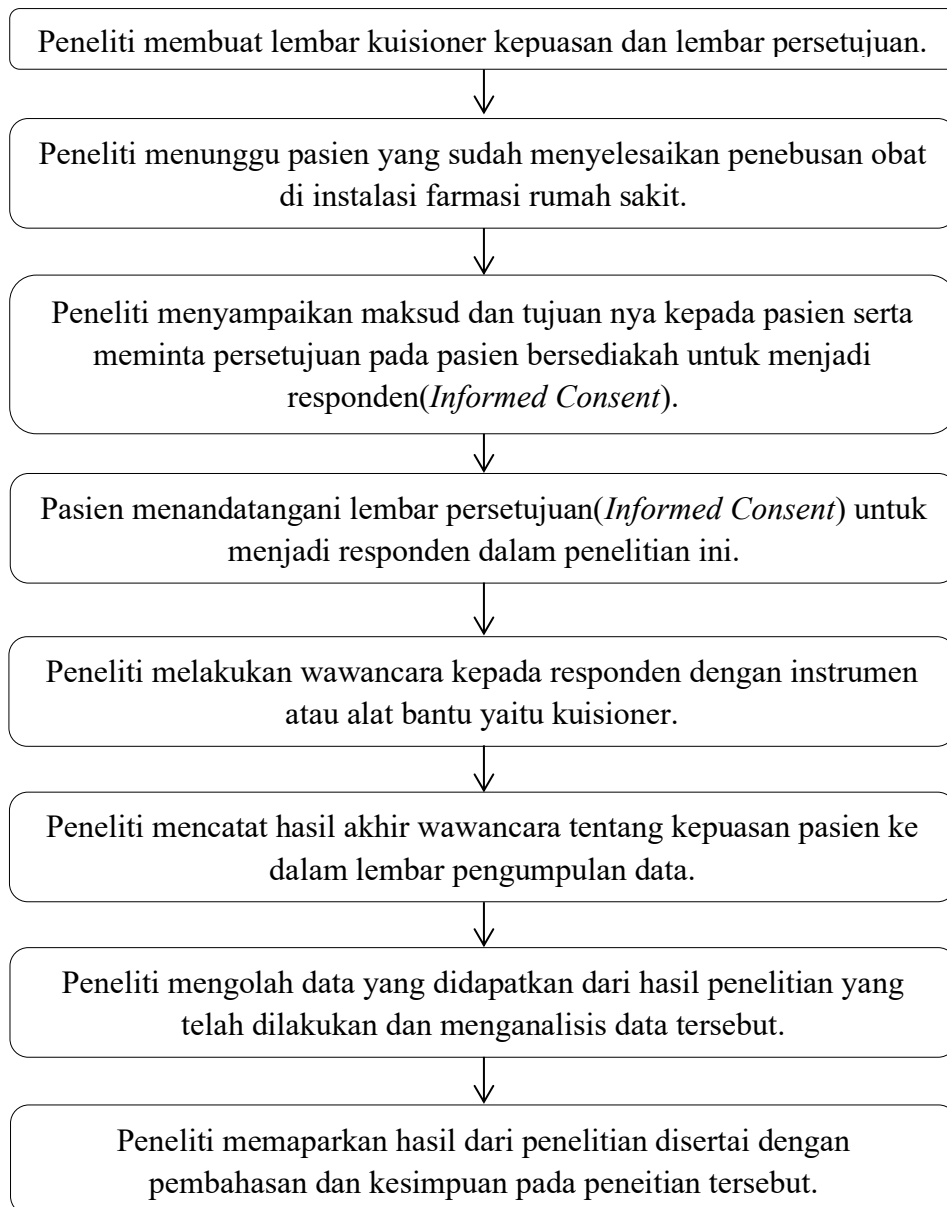
Jumlah sampel yang telah didapat adalah 96,04 pasien, dibulatkan menjadi 100 pasien. Jadi keseluruhan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 sampel.

**C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi Penelitian ini akan dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Jl. Ahmad Yani No.13, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung.
2. Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari-Mei 2025, penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisioner.

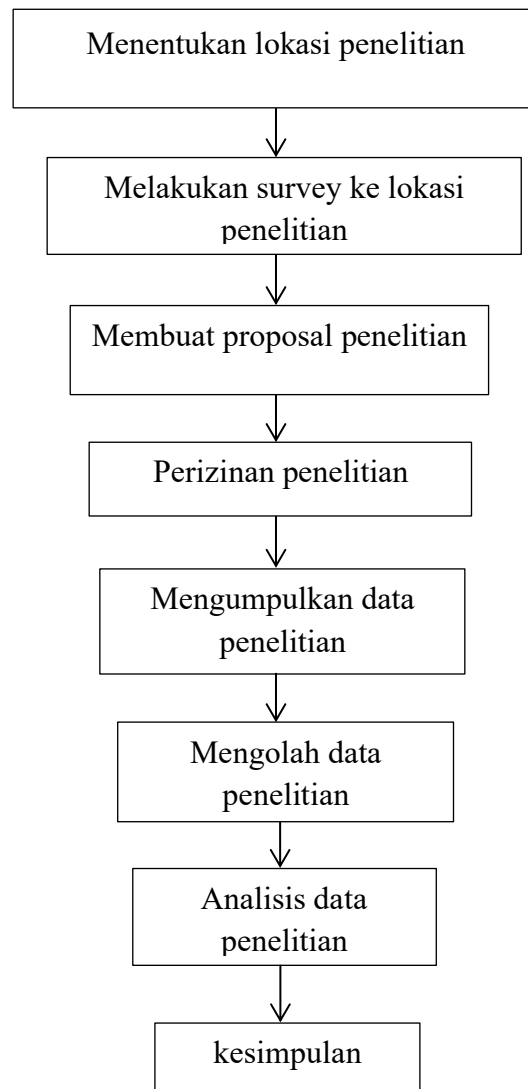
#### D. Pengumpulan Data

##### 1. Prosedur Kerja Pada Penelitian.



Gambar 3. 1 Prosedur Kerja Pada Penelitian

## 2. Alur Penelitian



Gambar 3. 2 Alur Penelitian

## E. Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari jawaban kuisisioner dilakukan pengolahan sebagai berikut (Notoadmodjo, 2012).

### 1. Pemeriksaan Data (*editing*)

*Editing* dilakukan dengan cara meneliti kembali kelengkapan data diantaranya kelengkapan identitas, kelengkapan isian kuisisioner apakah sudah lengkap, dilakukan di tempat pengumpulan data sehingga apabila ada kekurangan dapat segera dilengkapi. Proses ini dilakukan sebelum peneliti berpisah dengan responden.

### 2. *Coding*

*Coding* yaitu memberikan simbol untuk pengolahan data kegiatan. Kegiatan coding untuk mempermudah pada saat analisa data dan juga mempercepat entri data. Pemberian kode dapat dilakukan sebelum atau sesudah pengumpulan data dilaksanakan.

### 3. *Data Entry*

*Entry* data adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau data base komputer. Data yang sudah dikumpulkan melalui kuisisioner kemudian di entri yaitu jawaban-jawaban dari masing-masing responden dimasukan kedalam software menggunakan komputerisasi.

### 4. *Processing*

*Processing* merupakan proses setelah seluruh survei selesai dilakukan secara lengkap dan akurat dan responden survei telah dimasukan kedalam aplikasi pengolahan data di komputer.

### 5. *Cleaning Data*

*Cleaning data* merupakan pengecekan kembali data kepuasan pasien apakah sudah benar atau masih ada kesalahan pada saat memasukkan data.

## F. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis univariat yang bertujuan untuk mendeskripsikan variabel penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Data yang diperoleh disimpulkan dan dianalisis sebagai berikut:

### 1. Penilaian kuisisioner

Instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan likert 5 point. Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono; 2014).

Tabel 3. 1 Skala Likert Kepuasan

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

### 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Rata-rata harapan dan kinerja yang didapatkan kemudian dibandingkan untuk mengetahui persentase kepuasan dari pasien (Sugiyono,2010):

- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 81% - 100% masuk dalam kriteria sangat puas.
- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 61% - 80% masuk dalam kriteria puas.
- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 41% - 60% masuk dalam kriteria cukup puas.
- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 21% - 40% masuk dalam kriteria kurang puas.
- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 0% - 20% masuk dalam kriteria tidak puas.

Dapat dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono 2010 dalam Maharani 2019):

$$\textbf{Tingkat kepuasan pasien} = \frac{\textit{Jumlah skor perolehan}}{\textit{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$