

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni, Cikarang Barat, Kabupaten Bekasi.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Telaga Murni yang beralamat di Jl. Imam Bonjol No. 11, Desa Telaga Murni, Kecamatan Cikarang Barat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat.

##### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2020.

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

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai acuan oleh peneliti untuk diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima resep dokter dan menebus obat di Apotek Puskesmas Telaga Murni.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi dimana dari yang umum tersebut diambil sebagian yang merepresentasikan dari populasi yang dipilih (Sugiyono, 2017:81).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Rumus Slovin untuk menetukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; d = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai d = 0,1 (10%) populasi dalam jumlah besar

Nilai d = 0,2 (20%) populasi dalam jumlah kecil.

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.462 lembar resep (berdasarkan data bulan Januari 2020), sehingga peneliti menggunakan ketentuan sebesar 10%. Maka untuk mendapatkan sampel penelitian, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1462}{1 + 1462 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1462}{1 + 1462 \times (0,01)}$$

$$n = \frac{1462}{1 + 14,62}$$

$$n = \frac{1462}{14,62}$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

### 3.4. Data

#### 3.4.1. Jenis Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan dari kuesioner yang diberikan kepada responden selama periode penelitian.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Puskesmas Telaga Murni berupa arsip-arsip puskesmas dan data yang diperoleh dari literatur/buku yang mendukung.

### 3.5. Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala
Pasien rawat jalan	Pasien rawat jalan adalah pasien yang berobat tanpa menginap dan sudah mendapatkan pelayanan di instansi kesehatan terkait	Kuesioner	Nominal
Kepuasan pelayanan kefarmasian	Tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan yang diharapkan	Kuesioner	Ordinal

### 3.6. Kuesioner

**Tabel 3.2. Kuesioner**

Dimensi	No.	Pertanyaan	Skor			
			1	2	3	4
Kehandalan	1	Kepastian jadwal pelayanan				
	2	Kecepatan dalam pelayanan				
	3	Prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit				
Ketanggapan	4	Petugas kefarmasian memberitahu lamanya proses pemberian obat				
	5	Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien				
	6	Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien				
Jaminan	7	Petugas kefarmasian melayani dengan sopan				
	8	Petugas kefarmasian menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar				
	9	Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan				
	10	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca				

	11	Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita				
	12	Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat				
Empati	13	Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani				
	14	Petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhan				
	15	Petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-pilih pasien				
	16	Kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan				
Bukti Fisik	17	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian				
	18	Ketersediaan tempat pembuangan sampah				
	19	Petugas kefarmasian berpakaian rapi dan sopan				
	20	Tersedia alat memanggil (misal speaker)				

Sumber : Bupu .M.S (2018)

Keterangan :

Skor 1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas