

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3. 1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan jenis penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi.

3. 2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jatimulya yang beralamat di Jalan Jatimulya Raya No.500 RT.07 RW.15 Kelurahan Jatimulya, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2020.

3. 3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Puskesmas Jatimulya dan mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di apotek Puskesmas Jatimulya.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pada ruang farmasi Puskesmas Jatimulya. Bila pasien berhalangan atau tidak mampu dalam pengambilan sampel maka dapat diwakili dari keluarga yang menunggu pengambilan obat di ruang farmasi Puskesmas Jatimulya. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Pengambilan sampel secara *Quota Sampling* dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota

sampel secara *quotum* atau jatah. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang, dengan kriteria inklusi sebagai berikut :

1. Usia produktif yaitu 17-65 tahun (Depkes, 2009)
2. Dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia
3. Bisa membaca dan menulis.

3. 4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti.

Data dikumpulkan dari lembaran laporan yang berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan dipilih jawaban yang telah dipersiapkan.

- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner yang dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada tempat yang telah disediakan. Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang berisikan jawaban dengan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan pada pengukuran kualitas pelayanan adalah skala *Likert*. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Waktu pengumpulan data dilakukan saat jam pelayanan sedang sibuk atau saat ramai pasien berobat.