

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **III.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non eksperimental yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala tertentu atau hubungan antara dua gejala atau lebih. Rancangan penelitian ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Obat di Puskesmas Sindangkasih.

#### **III.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis yang dilaksanakan pada bulan Juni 2020

#### **III.3 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Puskesmas Sindangkasih periode Juni 2020. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Sindangkasih yang memenuhi kriteria inklusi.

Sampel penelitian adalah 100 pasien puskesmas yang diambil secara acak yaitu dengan meminta pengisian kuesioner angket oleh pasien/keluarga pasien yang bersedia pada saat datang menebus obat. Pengumpulan data menggunakan kuesioner angket. Kuesioner kepuasan pasien disusun dalam 4 kategori, yaitu puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas

#### **III.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

##### **1. Kriteria Inklusi**

- a. Pasien di Puskesmas Sindangkasih yang menebus obat di Puskesmas Sindangkasih periode Juni 2020.
- b. Pasien bisa berkomunikasi membaca dan menulis dengan baik.
- c. Pasien bersedia menjawab kuisisioner.

##### **2. Kriteria Eksklusi**

Pasien tidak dapat menyelesaikan pengisian kuisisioner.

### III. 5 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan obat yang meliputi 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangibles*), Variabel Tergantung dalam penelitian yaitu kepuasan pasien.

### III. 6 Definisi Operasional

- a. Responden adalah pasien yang sudah mengambil obat di Puskesmas Sindangkasih yang memenuhi kriteria inklusi.
- b. Pelayanan obat adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek Puskesmas Sindangkasih.
- c. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Sindangkasih, yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu berwujud (*Tangibles*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*), kepastian (*Assurance*), daya tanggap (*Responsiveness*).
- d. Dimensi berwujud (*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 ataupun kipas angin, ketersediaan koran dan majalah, penerangan apotek, luas ruang tunggu, dan suara pemanggilan obat.
- e. Dimensi empati (*Empathy*) adalah kepedulian petugas apotek dalam memenuhi kebutuhan yang dikeluhkan oleh pasien.
- f. Dimensi kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada pasien.
- g. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan kecepatan petugas apotek dalam memberikan pelayanan.
- h. Kuisioner adalah berupa daftar pertanyaan yang telah disusun yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien yang berada di Puskesmas Sindangkasih.

### III.7 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode observasi dengan cara menyebarkan kuisioner. Kuisioner yang diberikan kepada tiap responden mempunyai dua bagian dengan bagian pertama memuat pertanyaan yang terkait dengan demografi responden dan bagian kedua kuisioner memuat data skor harapan kinerja yang dinilai responden pada

masing masing dimensi yaitu dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*).

Tabel III.7.1 Nilai Persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

(Sumber: Kepmen PAN No.KEP/25 M/PAN/2/ 2004)