

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian observasional yang dijalankan dengan menerapkan metode observasi dan survei dengan didasari studi deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Gama Kabupaten Boyolali dengan membagikan kuisioner terhadap pasien PRB yang datang ke apotek untuk mengambil obat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Gama Kabupaten Boyolali, dan penelitian ini dijalankan pada bulan Februari 2022.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Untuk penelitian ini populasinya yaitu semua pasien dan pengantar pasien PRB yang mendapat pelayan kefarmasian di Apotek Gama Kabupaten Boyolali tahun 2022. Sampel yang digunakan peneliti ialah pasien dan pengantar yang mendapat pelayan kefarmasian program rujuk balik di Apotek Gama Kabupaten Boyolali yang memenuhi kriteria inklusi. Sedangkan teknik sampling yang diterapkan yakni *purposive sampling*. Kriteria inklusi yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Pasien/pengantar pasien/keluarga pasien program rujuk balik yang mengambil obat di apotek GAMA Boyolali pada bulan february tahun 2022
2. Dengan usia harus di atas 17 tahun
3. Mampu berkomunikasi secara baik
4. Bersedia diwawancarai dengan mengisi kuisioner
5. Pasien/pengantar pasien/keluarga pasien program rujuk balik yang telah mengikuti program rujuk balik minimal kunjungan kedua.
6. Pasien/pengantar pasien/keluarga pasien bisa membaca dan menulis.

Kriteria eksklusi penelitian meliputi :

1. Pasien/pengantar pasien/keluarga pasien yang baru sekali mengambil obat program rujuk balik di apotek GAMA Boyolali.
2. Pasien/pengantar pasien/keluarga pasien program rujuk balik tidak bersedia mengisi kuisioner kepuasan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang di gunakan pada penelitian ini yaitu lembar kuisioner yang ditujukan pada pasien/pengantar pasien/keluarga pasien program rujuk balik yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Apotek Gama Kabupaten Boyolali.

E. Definisi Operasional

1. Apotek merupakan tempat dimana dilakukannya pekerjaan kefarmasian yaitu penyaluran perbekalan farmasi (obat/alat kesehatan) ke masyarakat yang melakukan layanan program rujuk balik di Kabupaten Boyolali yaitu apotek GAMA tahun 2022.
2. Menurut PERMENKES No. 73 Tahun 2016 Standar pelayanan kefarmasian adalah pedoman tata kelola obat dan pelayanan farmasi klinik yang digunakan untuk melihat pelayanan kefarmasian kepada pasien program rujuk balik di apotek GAMA Boyolali tahun 2022.
3. Obat merupakan bahan yang bermanfaat untuk memberikan pencegahan, pengurangan, penghilang, penyembuhan penyakit ataupun gejala penyakit, kelainan atau luka pada hewan atau manusia yang digunakan dalam program rujuk balik di apotek GAMA Boyolali tahun 2022.
4. Pelayanan Program Rujuk Balik diartikan sebagai pengobatan jangka panjang yang diberikan atas rekomendasi dokter spesialis/Sub spesialis pada pasien penyakit kronis dalam kondisi stabil yang diberikan oleh apotek GAMA Boyolali tahun 2022 .
5. Kepuasan pasien merupakan rasa senang atau kecewa pasien atau pengantar pasien program rujuk balik di Apotek GAMA Boyolali yang tumbuh sesudah memperbandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang diterima.
6. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan Apoteker atau TTK di apotek GAMA Boyolali saat menjalankan pelayanan secara tepat dan cepat terhadap pasien dan pengantar pasien program rujuk balik.
7. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan Apoteker atau TTK di apotek GAMA Boyolali untuk membantu pasien dan pengantar pasien programrujuk balik dalam pemenuhan kebutuhannya.

8. Keyakinan (*assurance*) yakni kemampuan dan pengetahuan Apoteker atau TTK di apotek GAMA Boyolali untuk menimbulkan kepercayaan pasien dan pengantar pasien program rujuk balik.
9. Empati (*emphaty*) ialah sikap peduli dan perhatian yang ditujukan oleh Apoteker atau TTK di apotek GAMA Boyolali kepada semua pasien dan pengantar pasien program rujuk balik tanpa pandang status sosial.
10. Fasilitas (*tangible*) ialah kebersihan, kerapihan, Apoteker atau TTK di apotek GAMA Boyolali termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.

F. Pengumpulan dan Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Pengambilan data dapat dalam bentuk data dari lembar kuisioner yang dikumpulkan dari pasien PRB yang mengambil obat di Apotek Gama Kabupaten Boyolali.

2. Analisis Data

Analisis data penelitian ini menerapkan analisa data kuantitatif deskriptif. Kegiatan analisis data mencakup:

2.1. Scoring. Scoring yakni proses memberikan nilai berupa angka di dalam jawaban pertanyaan guna mendapat data kuantitatif. Untuk penelitian ini skor harus berdasar pada kriteria likert. Sugiyono (2016) mengartikan skala likert berguna sebagai pengukuran persepsi, sikap, dan pendapat seorang atau sekelompok orang terkait fenomena sosial. Dari skala likert, variabel yang ada dijabarkan kembali ke dalam indikator variabel. Lalu indikator tersebut dipandang sebagai titik tolak dalam penyusunan item-item instrument yang dapat berupa bentuk pertanyaan ataupun pernyataan.

Skala likert digunakan dalam jawaban setiap item instrument yang memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negative. Tingkatan jawaban dari responden, meliputi :

- Sangat puas skor 5
- Puas skor 4
- Cukup puas skor 3
- Kurang puas skor 2
- Tidak puas skor 1

2.2. Tabulating. Tabulating yakni mengelompokkan jawaban-jawaban secara teliti dan teratur, lalu menjumlahkannya ke dalam

bentuk tabel.

2.3. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.

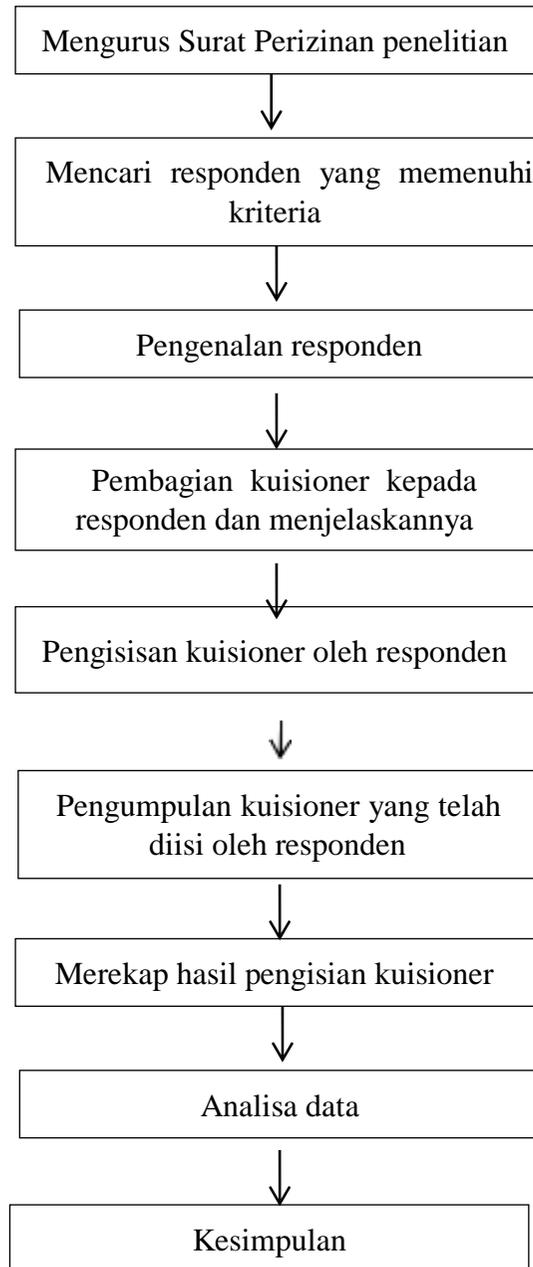
Tingkat kepuasan pasien diukur melalui melakukan perhitungan persentase setiap indikator pertanyaan (*tangible, assurance, empathy, reliability, responsiveness*). Menerapkan Rumus Sugiyono, 2010.

$$\% = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Range skala tingkat kepuasan pasien:

- Sangat puas 81-100 %
- Puas 61-80 %
- Cukup puas 41-60 %
- Kurang puas 21-40 %
- Tidak puas 0-20 %

G. Alur Penelitian



Gambar 6. Alur Penelitian

H. Pengolahan Data

Pengolahan data termasuk bagian dari serangkaian kegiatan yang dijalankan sesudah data telah terkumpul. Agar dapat memudahkan pengolahan data dapat menggunakan alat bantu program komputer SPSS (*Statistical Product and Service*). Langkah- langkah pengolahan data mencakup.

1. *Editing*

Tahap pemeriksaan validitas data seperti melakukan pemeriksaan kelengkapan pengisian kuesioner, keseragaman pengukuran, dan kejelasan jawaban.

2. *Coding*

Tahap pengklasifikasian data dan jawaban berdasarkan kategori setiap masing-masingnya maka pengelompokkan data dapat lebih dipermudahkan.

3. *Processing*

Tahap pemrosesan data supaya dapat melanjutkan analisis data.

4. **Pemrosesan data.**

Dijalankan dengan meng-*entry* (memasukkan) data hasil isian kuesiioner ke dalam *database* computer atau master tabel.

5. *Cleaning*

Tahap mengecek kembali data yang telah di- *entry* dan mengoreksi kembali bila adanya kesalahan yang terjadi.

6. *Tabulating*

Tahap mengorganisasikan data sedemikian rupa supaya mudah dalam menjumlah, menyusun, dan menata data untuk dianalisis lebih lanjut(Lapau, 2013: 302)