

## BAB 4 METODE PENELITIAN

### 4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian *Cross Sectional* adalah jenis penelitian yang ditekankan pada observasi data atau diwaktu pengukuran dalam satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat & variabel bebas (Sugiyono,2014).



**Gambar 4.1 Rancangan Penelitian**

### 4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

#### 4.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien anak di Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Kriteria Inklusi :

1. Semua pasien yang telah diperiksa di Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan
2. Pasien Klinik Spesialis Anak yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan
3. Pasien Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan yang bersedia menunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan.

Kriteria Eksklusi :

1. Semua pasien yang telah diperiksa di Klinik Spesialis selain Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.
2. Pasien Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang tidak mengambil obat di Instalasi Farmasi RSA Fatimah Tulangan.
3. Pasien Klinik Spesialis Anak yang tidak bersedia menunggu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

#### **4.2.3 Besar sampel**

Dari kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang ditetapkan, besar sampel pada penelitian ini akan diambil dari seluruh pasien klinik spesialis anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dalam waktu satu bulan pada tanggal 14 November – 14 Desember 2019.

#### **4.2.4 Teknik pengambilan sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Total Sampling*. Yaitu jumlah pengambilan sampel sama dengan populasi Pasien Klinik Spesialis Anak yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

### **4.3 Variabel Penelitian**

#### **4.3.1 Klasifikasi variabel**

1. Variabel bebas dari penelitian ini adalah Faktor Internal Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan
2. Variabel terikat dari penelitian ini adalah Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

### 4.3.2 Definisi operasional variabel

**Tabel 4.1** Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional	Cara pengukuran	Hasil ukur	Skala data
<b><u>Variabel Independen</u></b> Faktor Internal Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan	Usaha yang dilakukan oleh petugas farmasi dalam menerapkan 5 prinsip dalam memperoleh kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan	Penilaian dilakukan secara kuantitatif dengan cara pengisian kuesioner	1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. setuju 4. Sangat setuju	Ordinal
<b><u>Variabel Dependen</u></b> Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan	Apa yang dirasakan oleh responden terhadap seluruh pelayanan serta fasilitas kefarmasian di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan	Penilaian dilakukan secara kuantitatif dengan cara pengisian kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat puas	Ordinal

### 4.4 Instrumen Penelitian

**Tabel 4.2** Instrumen Penelitian

NO	NAMA ALAT & BAHAN
1	Lembar penjelasan penelitian
2	Lembar formulir <i>inform concent</i>
3	Lembar data identitas pasien
4	Lembar kuesioner
5	<i>Bolpoint</i>
6	Laptop
7	Souvernir lembaga & pasien

#### 4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

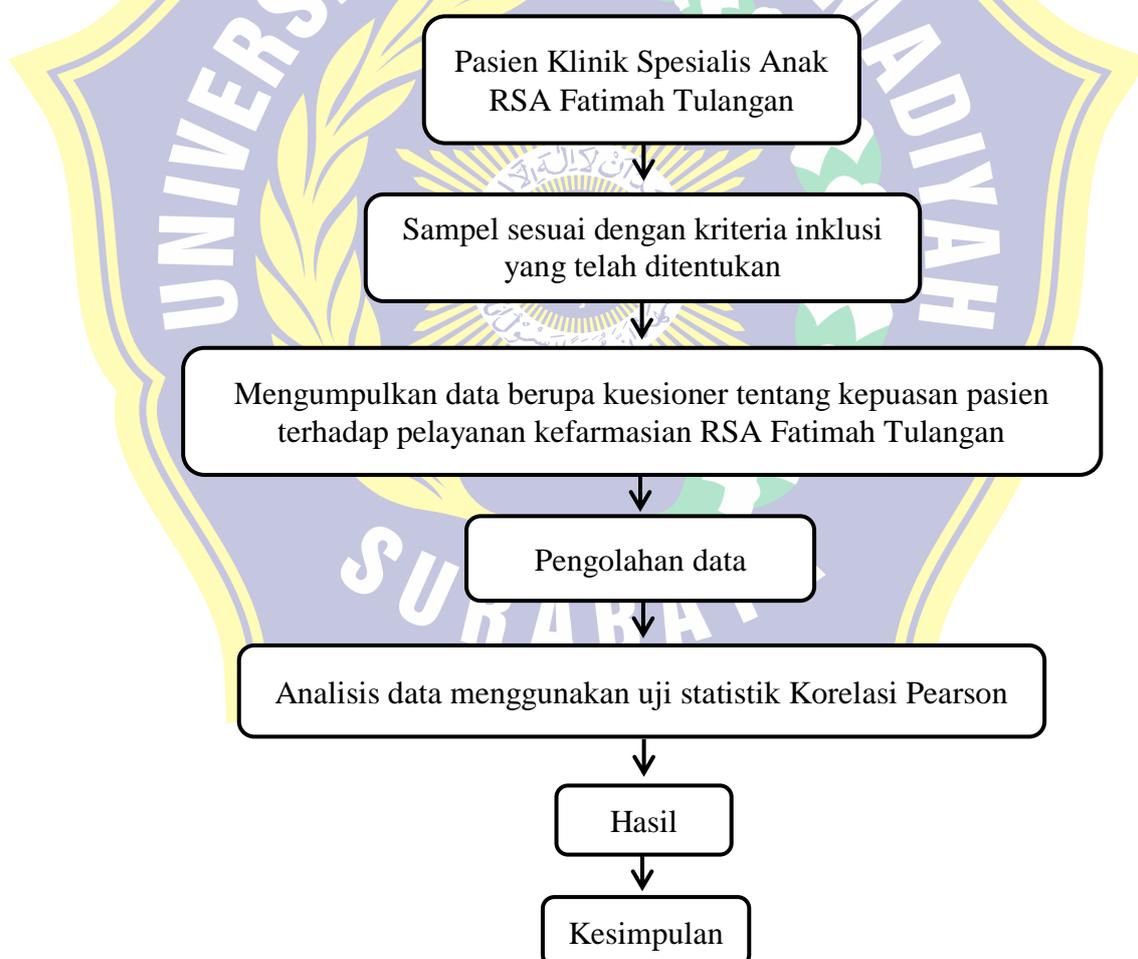
Lokasi : Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

Waktu : 14 November - 14 Desember 2019

#### 4.6 Prosedur Pengumpulan Data

Peneliti mengambil sampel pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Lalu dilakukan penelitian dengan membagikan instrument berupa kuesioner setiap pasien klinik spesialis anak selama waktu yang ditentukan. Setelah itu dilakukan rekapitulasi data dan dianalisis dengan menggunakan SPSS. Lalu membuat kesimpulan dari hasil analisis dan penelitian.

##### 4.6.1 Bagan alur penelitian



**Gambar 4.2** Bagan Alur Penelitian

#### 4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data

Pada penelitian ini, data diinput dengan aplikasi Statistical Product & Service (SPSS) versi 25. Tahapan dalam pengolahan data yaitu *Editing*, *Coding*, *Processing*, *Cleaning*, serta *Tabulating*.

##### 1. *Editing*

Pemeriksaan validitas data yang meliputi pemeriksaan kelengkapan pengisian kuesioner dan kejelasan jawaban.

##### 2. *Coding*

Memilah dan mengklasifikasikan data serta jawabannya menurut kategori yang telah ditentukan agar memudahkan dalam pengelompokan data

##### 3. *Processing*

Memproses data agar dapat dianalisis, serta memasukkan data kuesioner kedalam SPSS versi 25

##### 4. *Cleaning*

Tahapan pengecekan data yang telah di *entry* kedalam aplikasi SPSS

##### 5. *Tabulating*

Pengelompokan atau pengorganisasian data supaya mudah dijumlah, disusun, serta ditata untuk dianalisis (Lapau,2013).

Pada penelitian ini, menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Penelitian univariat untuk menilai sebaran dan normalitas data dari variabel yang ada. Penelitian bivariat untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel kepuasan pasien berupa data ordinal dan variabel faktor internal pelayanan kefarmasian berupa data ordinal. Dari sampel *Total sampling* yang telah didapatkan dimasukkan ke aplikasi SPSS versi 25. Melakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, menggunakan derajat kepercayaan 95%. Jika nilai  $p > 0.05$  menunjukkan terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Namun jika  $p < 0.05$  menunjukkan tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Dilanjutkan dengan uji *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Lalu melakukan uji *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat atribut mana yang harus diperhatikan lebih lanjut oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.