

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif. Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian secara kualitatif secara prospektif dengan cara pengumpulan kuisioner, pendekatan yang digunakan yaitu seksasional silang (*cross sectional*), yaitu dimana pengumpulan data dilakukan secara sekaligus pada saat yang bersamaan (Notoatmodjo 2012).

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan pemberian kuisioner pada responden di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi periode Februari-Maret 2019 berdasarkan lima dimensi dari metode *SERVQUAL*. Kuisioner diisi dengan memberi jawaban puas atau tidak puas.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi pada bulan Februari 2019 sampai Maret 2019

#### **C. Populasi dan sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian atau yang menyangkut masalah dengan penelitian (Notoatmodjo 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memiliki atau terdaftar sebagai anggota Jaminan Kesehatan (JKN) pada instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi periode Februari-Maret 2019.

#### **D. Variabel penelitian**

##### **2. Sampel**

Sampel yang akan digunakan yaitu pasien atau pendamping pasien rawat jalan pada instalasi farmasi RSUD Dr. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Sampel

dalam penelitian ini adalah pasien yang sesuai dengan karakteristik inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel dari poipulasi yang sudah diketahui jumlahnya yaitu dengan menggunakan rumus *Isaac and Michael* sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Diketahui:

N = jumlah rata-rata populasi dalam 1 bulan

S = jumlah sampel

$\lambda^2 = dk = 1$ , taraf kesalahan 5% = 3,481

P = Q = 0,5 (50%) merupakan proporsi populasi

D = 0,05

Kriterian inklusi meliputi :

1. Responden (pasien atau pendamping pasien ) JKN yang berada di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R.Soedjati Soemodiarjo Purwodadi
2. Responden pengguna jaminan kesehatan nasional
3. Responden yang telah menggunakan pelayanan instalasi farmasi RSUD Dr. R.Soedjati Soemodiarjo Purwodadi minimal 2 kali
4. Responden yang berusia lebih dari 18 tahun dan mampu berbicara dengan baik

Kriteria eksklusi adalah karakteristik yang tidak sesuai serta tidak masuk dalam kriteria inklusi meliputi pasien yang tidak berkenan atau keberatan untuk menjadi responden

### **1. Identifikasi variabel utama**

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, pasien JKN, instalasi farmasi.

## 2. Klasifikasi variabel utama

**2.1 Variabel bebas (*independen*)** adalah variabel yang mempengaruhi variabel tergantung. Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian yang meliputi ketanggapan petugas, kehandalan, jaminan pelayanan, sarana prasarana, kepedulian petugas di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi pada periode Februari-Maret 2019.

**2.2 Variabel terikat (*dependent*)** adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas dan dapat berubah dikarenakan perubahan dari variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien JKN di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi pada periode Februari-Maret 2019.

### E. Definisi operasional variabel

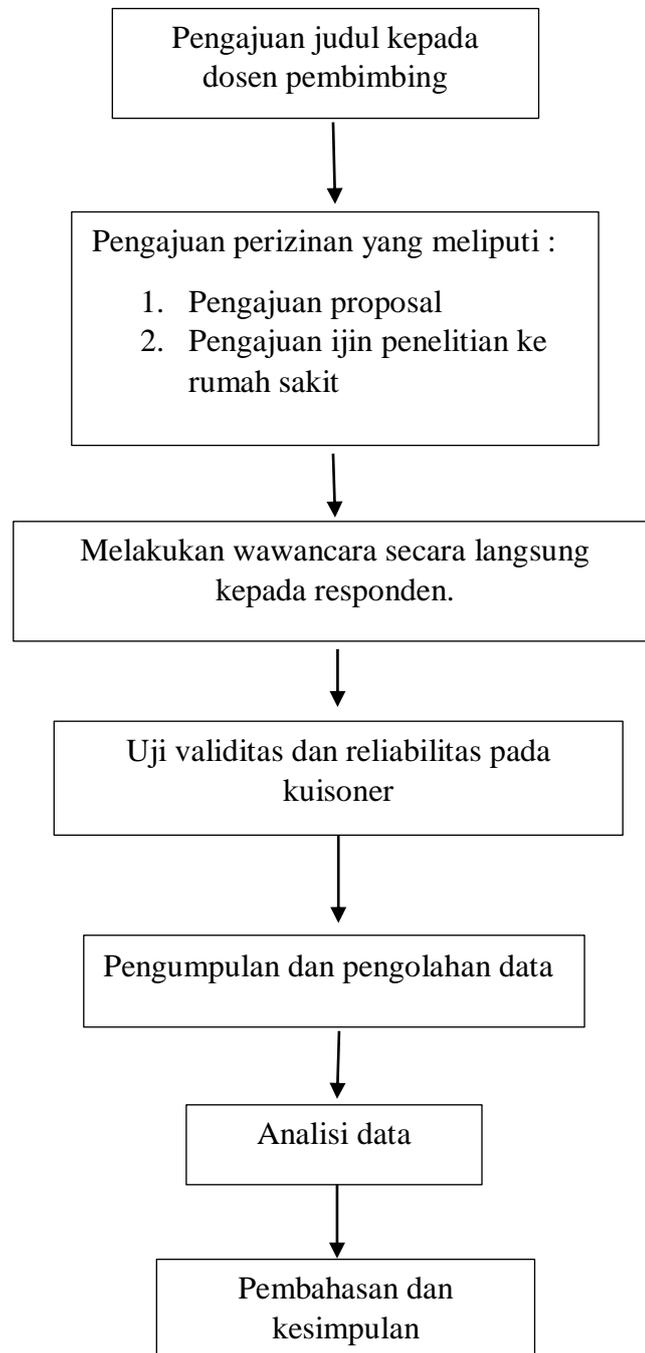
1. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien.
2. Ketanggapan pelayanan adalah keinginan petugas dalam membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan waktu yang cepat
3. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
4. Jaminan pelayanan adalah kemampuan petugas dalam meyakinkan pasien sehingga memberikan rasa aman, menghilangkan rasa keraguan dan bebas dari bahaya serta resiko.
5. Sarana prasarana adalah fasilitas fisik yang berada di rumah sakit yang dapat menunjang pelayanan yang berada pada rumah sakit.
6. Kepedulian petugas adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pasien untuk memahami keinginan pasien.

## **F. Alat dan Bahan**

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner yang berdasarkan teori *SERVQUAL* untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi. Dalam penelitian ini skala pengukuran data yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu fenomena (Sugiyono 2014). Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala liker dengan 4 skala, pengisian kuisioner dengan memberikan skala 1 untuk sangat tidak puas, skala 2 untuk jawaban tidak puas, skala 3 untuk jawaban puas dan skala 4 untuk jawaban sangat puas

Bahan yang digunakan yaitu berupa data primer yang berupa lembar pencatatan hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh responden/pasien.

### G. Jalannya Penelitian



Gambar 2. Skema alur penelitian

## H. Uji Validitas dan Reliabilitas

Proses untuk menguji item-item pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui pendapat seseorang mengenai suatu hal, seperti sikap konsumen terhadap konseling obat. Syarat penting sebuah kuesioner yaitu harus valid dan reliabel. Uji ini yaitu :

### 1. Uji reliabilitas.

Reliabilitas adalah indeks untuk menunjukkan sejauh mana keakuratan dan keandalan suatu alat ukur untuk mengukur hasil penelitian (Notoatmodjo 2014). Menggunakan metode Cronbach's Alpha. Jika koefisien yang didapat  $>0,60$  maka instrumen penelitian tersebut reliabel (Darmawan, 2016)

### 2. Uji validitas.

Uji validitas merupakan indeks yang menyatakan alat ukur yang digunakan penenliti benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur (Notoatmojo 20014). Menurut Susila & Suryanto (2015) validitas adalah suatu ukuran yang menyatakan tingkat kesahihan suatu instrumen. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 20.

## I. Analisis Data

Analisis kepuasan pasien dinilai dari kuisoner yang berikan kepada pasien atau pendamping pasien rawat jalan di intalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemardiarjo Purwodadi. Hasil penilaian dicatat dalam lembar pencatatan kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan dengan cara pengukuran menggunakan skala likert dengan klasifikasi 4 (sangat puas), 3 (puas), 2 (tidak puas), 1(sangat tidak puas). kemudian dihitung rata-rata skor dari setiap pertanyaan dengan cara total skor per jumlah responden selanjutnya dihubungkan dengan rentang tingkat kepuasan dan mencari persentase kepuasan dengan cara skor total per skor maksimal dikali 100%. Menurut umar (2003) untuk mendapatkan rentan skala dapat digunakan rumus untuk mempermudah mengelompokkan tingkat kepuasan dengan rumus :

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas interval}}$$

Sehingga didapatkan nilai rentang skala seperti tabel 7 berikut:

**Tabel 6. Kriteria Interpretasi Skor Rata-Rata Kepuasan**

interval	Kategori kepuasan
1-1,74	Sangat tidak puas
1,75-2,4	Tidak puas
2,5-3,24	Puas
3,25-4	Sangat Puas