

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Populasi dan Sampel**

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

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapat resep dari poli paru di RSUD Tidar Kota Magelang atau pendampingnya yang menggunakan jasa pelayanan instalasi farmasi selama satu bulan pada bulan Maret tahun 2019. Subyek penelitian, pasien yang mengambil resep obat di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang dari poli paru.

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

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat resep dari poli paru yang sedang dalam tahap pengobatan TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang atau pendampingnya yang memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan dan bersedia mengisi alat penelitian berupa kuisioner tanpa paksaan dari pihak peneliti.

##### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria-kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2004).

Pasien yang dijadikan sampel harus memenuhi kriteria inklusi yang meliputi:

- a. Pasien poli paru yang sedang menjalani pengobatan TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang.
- b. Pasien yang kooperatif dan dapat berkomunikasi dengan baik.
- c. Pasien yang bersedia mengisi alat penelitian yang berupa angket atau kuisioner.
- d. Pasien yang pernah mengambil resep obat di Instalasi Farmasi minimal 1 kali di RSUD Tidar Kota Magelang.

Kelompok pasien yang masuk dalam kriteria eksklusi meliputi:

- a. Pasien poli paru yang mendapat pengobatan ISPA.
- b. Pasien yang baru pertama kali mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.
- c. Pasien poli paru yang tidak mendapatkan resep obat.
- d. Pasien poli paru yang sangat lanjut usia dan tidak didampingi oleh siapapun.
- e. Pasien TB DOTS yang masih anak-anak (usia dibawah 18 tahun).

#### **4. Penentuan Jumlah Sampel**

Diketahui jumlah pasien poli paru yang sedang menjalani pengobatan TB DOTS pada bulan Desember 2018 sebanyak 176 pasien dewasa dan 51 pasien anak. Sampel yang masuk dalam kriteria inklusi adalah pasien dewasa yang berjumlah 176 orang yang merupakan pasien poli paru yang sedang menjalani pengobatan TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang.

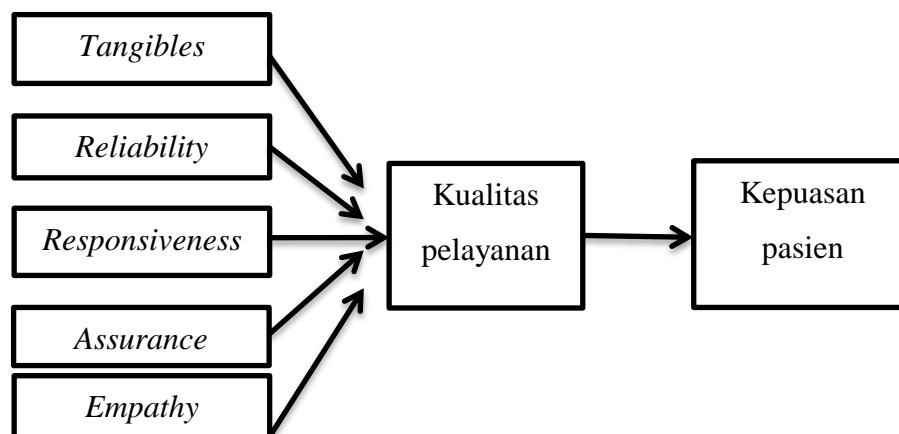
## B. Variabel Penelitian

### 1. Identifikasi Variabel

**1.1. Variabel Bebas.** Pelayanan pegawai farmasi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang merupakan variabel bebas pada penelitian ini.

**1.2. Variabel Tergantung.** Kepuasan pasien TB DOTS saat mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang merupakan variabel tergantung pada penelitian ini.

### 2. Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### 3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**3.1. Kepuasan pasien.** Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan pasien berarti terpenuhinya kebutuhan

yang diinginkan pasien yang diperoleh dari pengalaman mengambil resep obat dan memperoleh perlakuan yang sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut.

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

**3.2. Kualitas pelayanan.** Kualitas pelayanan diartikan sebagai mutu menjadi acuan dalam pelaksanaan operasional sehari-hari. Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

**3.2.1. *Tangibles.*** *Tangibles* (bukti fisik) berhubungan dengan fasilitas, perlengkapan, kebersihan ruangan yang digunakan oleh pegawai dan disediakan oleh rumah sakit.

**3.2.2. *Reliability.*** *Reliability* (kehandalan) berhubungan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan segera yang akurat dan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

**3.2.3. *Responsiveness.*** *Responsiveness* (daya tanggap) berhubungan dengan inisiatif atau keinginan pegawai untuk membantu pasien memecahkan masalah yang mungkin dialaminya.

**3.2.4. *Assurance.*** *Assurance* (jaminan) berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam hal pengetahuan sesuai profesi dan dapat dipercaya serta mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh pasien.

**3.2.5. *Empathy.*** *Empathy* (empati) berhubungan dengan komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan pasien tanpa membedakan status sosial.

### **C. Bahan dan Alat**

Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah resep yang masuk ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan selama bulan Maret 2019 dari Poli Paru oleh pasien yang sedang mendapat pengobatan TB DOTS yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

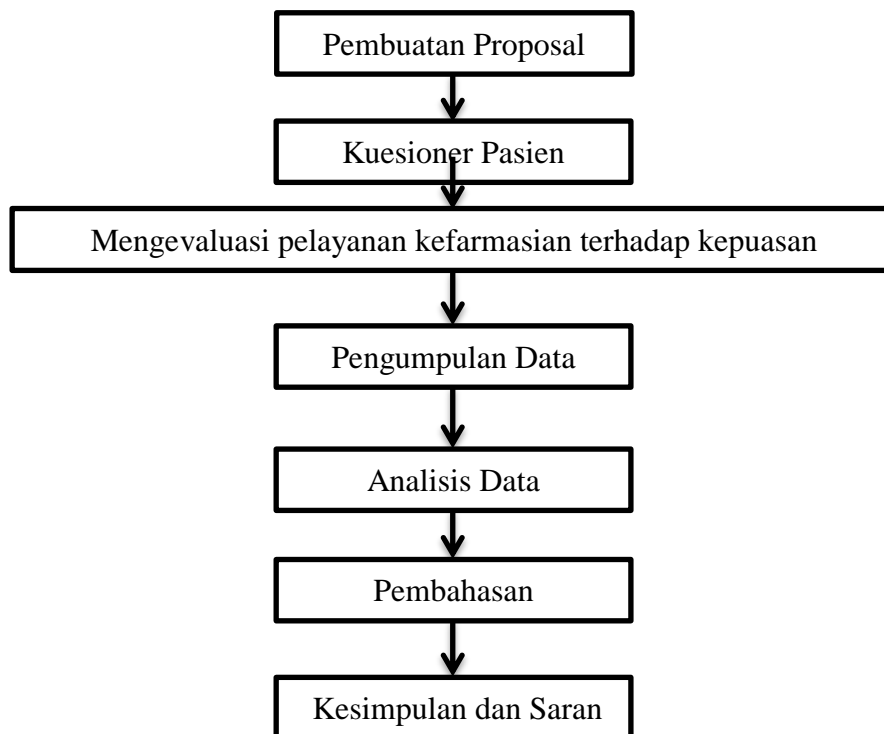
Alat yang digunakan pada penelitian ini untuk pengumpulan data adalah kuisisioner atau angket yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi.

### **D. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di ruang tunggu Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang selama satu bulan pada bulan Maret 2019 kepada pasien yang mengambil obat dan sedang mendapat pengobatan TB DOTS. Pasien atau pendampingnya diberi kuisisioner untuk diisi sesuai dengan apa yang dirasakan dari pelayanan di Instalasi Farmasi.

## E. Jalannya Penelitian

### 1. Rancangan Jalannya Penelitian



Gambar 2. Rancangan Jalannya Penelitian

## F. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Chi Square* dengan menggunakan aplikasi SPSS 21 untuk mengetahui adanya perbedaan atau hubungan 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien. Frekuensi tingkat kepuasan pasien juga dapat dilihat menggunakan metode ini sebagai dasar untuk menghitung seberapa besar tingkat kepuasannya.

Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan Pengambilan Data

