

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei menggunakan desain deskriptif kuantitatif, untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen tahun 2019, ditinjau dari kesenjangan antara kinerja dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang dirasakan pasien dengan harapannya, yang tercakup dalam 5 (lima) dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, yang akan dianalisis menggunakan analisis kartesius.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen. Populasinya merupakan populasi tidak diketahui (tidak terhingga), maka dalam penelitian ini penulis membatasinya pada periode 1 bulan. Berdasarkan *historical data* dalam 1 tahun terakhir, dapat diketahui rata-rata kunjungan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen sebanyak 14.654 orang setiap bulan.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik sampling insidental (*accidental sampling*), siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel apabila memenuhi kriteria inklusi dan

eksklusi. Pada penelitian ini, setiap pasien yang memenuhi kriteria penelitian dimasukkan sebagai sampel sehingga jumlah pasien yang diperlukan terpenuhi.

1. Kriteria inklusi

- (1) Pasien minimal berusia 17 tahun
- (2) Pasien pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen minimal sebanyak 2 kali.
- (3) Pasien bukan karyawan RSUD Dr. Soedirman Kebumen.
- (4) Pasien mampu berkomunikasi dengan baik.
- (5) Pasien dapat membaca dan menulis.

2. Kriteria eksklusi

- (1) Pasien tidak bersedia menjadi responden penelitian.
- (2) Pasien yang tidak dapat membaca dan menulis.

Penentuan besarnya sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot \alpha^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

α^2 = tingkat eror.

Dengan menggunakan tingkat eror 10%, maka jumlah sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{14.654}{1 + 14.654 (0,10)^2} \\ &= 99,322 \text{ (dibulatkan menjadi 100).} \end{aligned}$$

Dengan demikian diperlukan sampel 100 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen pada bulan Maret 2019.

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen.

2. Definisi operasional variabel

Kepuasan pasien adalah respon, persepsi atau tanggapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, dengan cara membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan (dialami) dengan pelayanan yang diharapkannya.

Pengukurannya dilakukan dengan cara mengukur tingkat kesesuaian (perbandingan) antara tingkat pelaksanaan (kinerja) yang diterima/dialami oleh pasien, dengan tingkat kepentingan (harapan) pasien, dalam bentuk kuesioner. Kuesioner pelaksanaan (kinerja) berisi 14 pertanyaan dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert: jawaban sangat baik diberi bobot 5, baik 4, cukup baik 3, kurang baik 2, dan tidak baik 1. Selanjutnya kuesioner kepentingan (harapan) pasien

juga berisi 14 pertanyaan dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert: jawaban sangat penting diberi bobot 5, penting 4, cukup penting 3, kurang penting 2, dan jawaban tidak penting 1.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen dan memenuhi kriteria sebagai responden, untuk diisi dengan dipandu dan didampingi peneliti. Kuesioner tersebut berisi identitas dan karakteristik responden, serta kepuasannya terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, ditinjau dari kesenjangan antara jasa (pelayanan) yang dirasakan (dialami) dengan pelayanan yang diharapkan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner mengacu pada bentuk *Servqual Instrumen* berbentuk *Likert Style* menggunakan skala 1 sampai dengan 5, untuk menjaring data kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) guna mengetahui kondisi kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, ditinjau dari kesenjangan antara kinerja yang ia rasakan dengan tingkat kepentingannya.

(1) Kuesioner kinerja (X) berisi 14 item pertanyaan menggunakan skala lima Likert, dengan pilihan jawaban dan parameter penilaian skor hasil jawaban sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik, diberi bobot skor 5.
- b. Jawaban baik, diberi bobot skor 4.
- c. Jawaban cukup baik, diberi bobot skor 3.
- d. Jawaban kurang baik, diberi bobot skor 2.
- e. Jawaban tidak baik, diberi bobot skor 1.

(2) Kuesioner tingkat kepentingan (Y) juga berisi 14 butir pertanyaan yang sama, dengan pilihan jawaban dan parameter penilaian skor hasil jawaban sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting, diberi bobot skor 5.
- b. Jawaban penting, diberi bobot skor 4.
- c. Jawaban cukup penting, diberi bobot skor 3.
- d. Jawaban kurang penting, diberi bobot skor 2.
- e. Jawaban tidak penting, diberi bobot skor 1.

Kuesioner tersebut digunakan untuk menjangking data kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang tercangkup dalam 5 (lima) dimensi, dengan kisi-kisi kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Kisi-kisi kuesioner penelitian

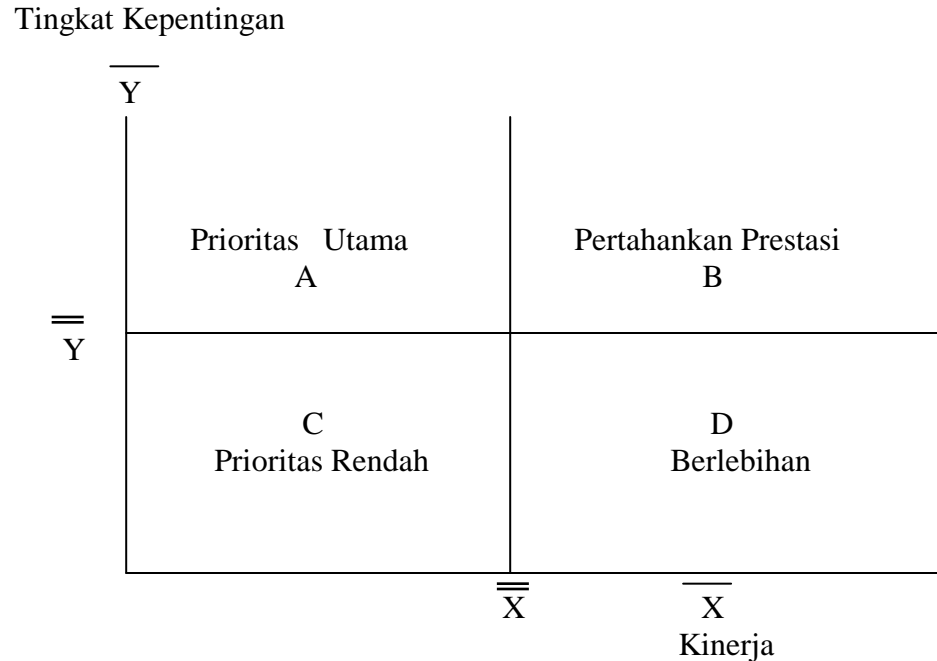
Dimensi	Nomor Item	Jumlah Item
a. <i>Tangibles</i> (Kualitas Fisik)	1-3	3
b. <i>Reliability</i> (Kualitas Keandalan)	4-6	3
c. <i>Responsiveness</i> (Kualitas Daya Tanggap)	7-10	4
d. <i>Assurance</i> (Kualitas Jaminan)	11-12	2
e. <i>Emphaty</i> (Kualitas Empati)	13-14	2
Jumlah seluruh Item		14

G. Teknik Analisis Data

Gambaran kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen dapat ditinjau dari kesenjangan antara kinerja Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman yang dirasakan pasien dengan harapannya, digunakan konsep *Importance-Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja) berupa *Frequency* dan *Descriptive* serta diagram kartesius, guna menggambarkan *gap* (kesenjangan) antara kinerja dari atribut-atribut yang dirasakan pasien dengan tingkat kepentingannya terhadap atribut-atribut tersebut. Alat bantu analisis yang digunakan adalah program *EXCELL*. Prosedur analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil penilaian/persepsi pasien terhadap kinerja atribut-atribut pelayanan kefarmasian dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang tercakup dalam 5 (lima) dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dilakukan tahapan berikut:
 - a. Terlebih dahulu dilakukan penghitungan bobot skor kinerja masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden (X). Penghitungan bobot skornya dilakukan dengan cara menjumlahkan skor penilaian seluruh pasien (bobot total) terhadap atribut-atribut kinerja (jawaban sangat baik diberi bobot 5, baik 4, cukup baik 3, kurang baik 2, tidak baik 1).
 - b. Berdasarkan perolehan bobot skor kinerja masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden tersebut (X), kemudian dicari bobot skor rata-rata (*mean*) dari kinerja masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk setiap responden (\bar{X}).

2. Untuk mengetahui hasil penilaian/persepsi pasien terhadap tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan kefarmasian dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang tercakup dalam 5 (lima) dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dilakukan tahapan berikut:
 - a. Terlebih dahulu juga dilakukan penghitungan bobot skor tingkat kepentingan -masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden (Y). Penghitungan bobot skornya dilakukan dengan cara menjumlahkan skor jawaban seluruh pasien (jawaban sangat penting diberi bobot 5, jawaban penting 4, cukup penting 3, kurang penting 2, dan jawaban tidak penting 1).
 - b. Berdasarkan perolehan bobot skor tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden tersebut (Y), kemudian dicari bobot skor rata-rata (*mean*) dari tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk setiap responden \overline{Y} .
3. Selanjutnya hasilnya dituangkan dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik $(\overline{X}, \overline{Y})$, dimana \overline{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor kinerja seluruh atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dirasakan responden, dan \overline{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian tersebut.
4. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 seperti tampak pada gambar berikut ini.

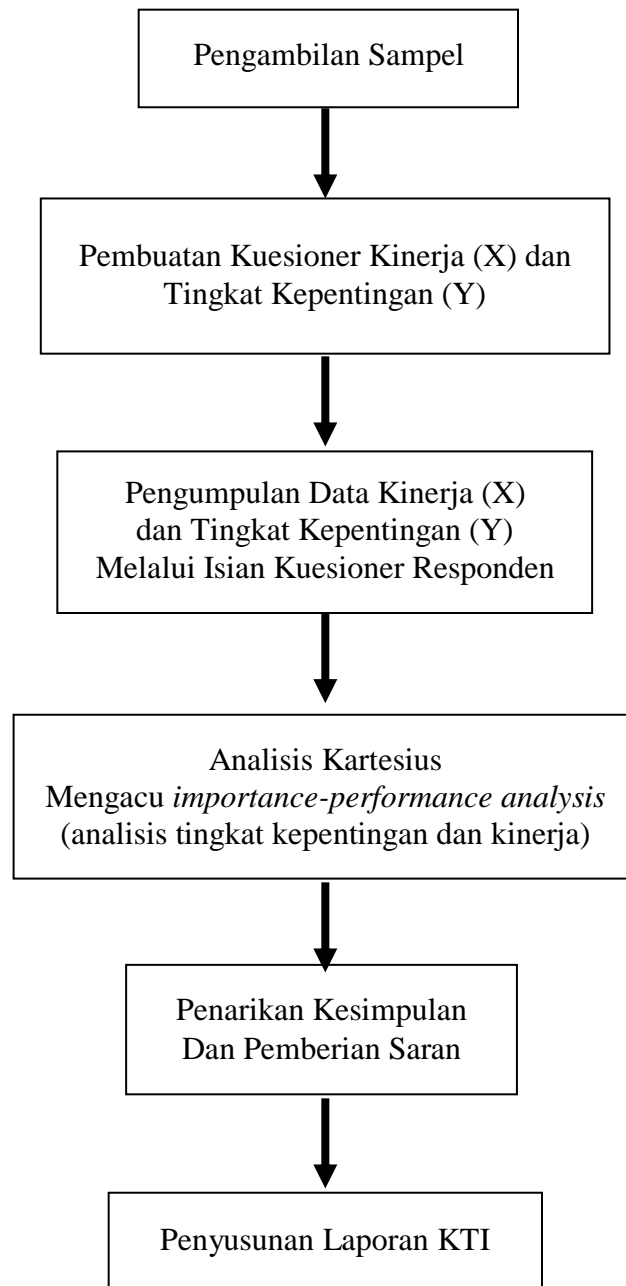


Gambar 2. Diagram Kartesius

Keterangan:

- A: atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien tetapi kinerjanya buruk.
- B: atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien dan kinerjanya juga baik.
- C: atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh pasien dan kinerjanya juga biasa saja.
- E: atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh pasien tetapi kinerjanya justru berlebihan.

H. Alur Penelitian



Gambar 3. Alur Jalannya Penelitian