

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode observasional (deskriptif analitik) yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan yang diterima pasien. Peneliti melakukan observasi pada pelayanan kefarmasian dan menilai respon pasien saat dan setelah menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi dari petugas. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengobservasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit UNS Surakarta pada bulan Agustus 2024.

C. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah formulir kuesioner dalam bentuk hardfile dan dokumentasi berupa kamera (handphone), laptop sebagai pengolah data dengan aplikasi *SPSS*.

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan kefarmasian pasien di rumah sakit UNS, metode pengumpulan data dengan teknik wawancara menggunakan instrument berupa kuesioner

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian berupa kelompok atau merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Subakti dan Prasetya, 2020). Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Jumlah populasi penelitian ini adalah 9.000 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Subakti & Prasetya, 2020). Penelitian kali ini menggunakan sampel dari pasien yang berada di Instalasi Farmasi untuk

menebus resep dari poliklinik dan menunggu pengambilan obat di Instalasi Farmasi.

E. Subjek Penelitian

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang akan diteliti. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu: Pasien rawat jalan rumah sakit UNS. Pasien yang dapat berkomunikasi. Pasien yang mengambil obat melalui apotek rawat jalan rumah sakit UNS. Pasien yang bisa dan sanggup mengisi kuesioner dalam bentuk hardfile.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang tidak memenuhi kriteria inklusi. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah: Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi, pasien berkebutuhan khusus, dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

3. Besar Sampel

Jumlah responden dalam penelitian ditentukan menggunakan rumus slovin menurut (Priyastama 2017:12) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

n = Jumlah sampel yang akan dicari

N = Jumlah populasi

E = persentase yang ditetapkan peneliti dalam kesalahan pengambilan sampel yang masih bias ditolerir (5%)

$$n = \frac{9.000}{1 + (9.000 (5\%)^2)}$$

$$n = \frac{9.000}{1 + (9.000 (0,05)^2)}$$

$$n = \frac{9.000}{23,5} = 382,97 \text{ dibulatkan } 383$$

Dari rumus solvin didapatkan hasil sampel 383 responden yang menjadi jumlah minimal responden yang harus didapatkan dalam satu bulan.

F. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel penelitian dibagi mejadi dua, yaitu variabel dependen (bebas) dan variabel independen (terikat):

1. Variabel Bebas (Dependen)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah harapan, kenyataan, dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphat* pada pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit UNS.

2. Variabel Terikat (Independen)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit UNS.

3. Definisi Operasional

Pertama, Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien untuk mencapai hasil yang pasti agar meningkatkan kualitas hidup pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi.

Kedua, kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan pasien dapat ditinjau dari beberapa dimensi yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Ketiga, bukti fisik (*tangible*) adalah aspek nyata yang berada di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit UNS Surakarta yang meliputi fasilitas ruang tunggu, ketersediaan obat, dan petugas instalasi rawat jalan yang berpenampilan rapi, bersih, dan sopan.

Keempat, kehandalan (*reliability*) adalah aspek kehandalan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit UNS Surakarta yang meliputi petugas yang memberikan penjelasan mengenai aturan pakai obat, penjelasan efek samping obat yang diterima, dan penjelasan mengenai penyimpanan obat.

Kelima, daya tanggap (*reponsiveness*) adalah aspek daya tanggap di instalasi farmasi rawat jalam Rumah Sakit UNS Surakarta yang meliputi kecepatan pelayanan resep dengan waktu wajar (obat racikan \geq 60 menit dan non racikan \leq 30 menit), ketanggapan petugas memberikan informasi tambahan tanpa diminta, dan keaktifan petugas dalam bertanya dan mengenali riwayat pengobatan pasien.

Keenam, jaminan (*assurance*) adalah aspek jaminan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit UNS Surakarta yang meliputi kondisi

obat yang diterima, pemastian kebenaran identitas pasien, pemahaman petugas tentang informasi obat yang diberikan, dan kejelasan mengenai alur antrian.

Ketujuh, empati (*emphaty*) adalah aspek empati di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit UNS Surakarta yang meliputi pelayanan petugas yang selalu memberikan senyuman, sopan dan ramah, memberikan perhatian pada keluhan pasien dan pelayanan petugas yang tidak memandang status social pasien.

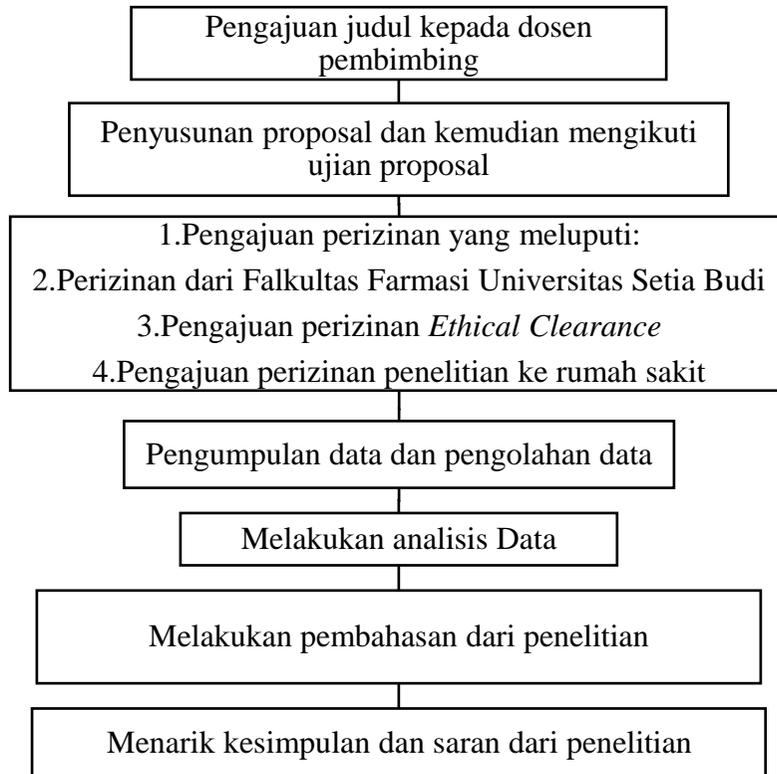
Kedelapan, tingkat kenyataan adalah dimana bukti nyata pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pasien dalam instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit UNS Surakarta.

Kesembilan, tingkat harapan adalah dimana pasien yang mengharapkan berlebih bagaimana bukti nyata yang hasilnya tidak sesuai dengan kenyataan.

Kesepuluh, tingkat kesenjangan (*Gap*) adalah selisih nilai mean harapan terhadap kenyataan yang ditinjau dari 5 dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

G. Alur penelitian

Penelitian dimulai dengan pengajuan judul proposal kepada dosen pembimbing, setelah disetujui dilakukan pembuatan proposal, kemudian pengajuan ujian hasil proposal, setelah pelaksanaan ujian proposal dilakukan pengajuan perizinan dari Falkultas Farmasi Universitas Setia Budi, perizinan penelitian kepada institusi yang dituju yaitu rumah sakit UNS dan perizinan Ethical Clearance Rumah Sakit UNS. Setelah pengajuan izin sudah disetujui selanjutnya dapat dilanjutkan dengan dilaksanakannya penelitian dengan menyusun kuesioner, selanjutnya penyebaran kuesioner di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit UNS oleh peneliti dan asisten peneliti, saat responden mengisi kuesioner akan ditemani oleh peneliti atau asisten peneliti. Data yang terkumpul akan diolah menggunakan aplikasi *SPSS*. Kemudian peneliti membuat laporan dan pembahasan serta melakukan pengambilan kesimpulan dan saran. Penelitian diakhiri dengan penyelesaian hasil penelitian. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3 alur penelitian.



Gambar 3. Alur penelitian

H. Pengambilan Data

1. Studi Pendahuluan (Observasi Awal)

Studi pendahuluan dilakukan antara lain pengenalan wilayah tempat penelitian, pendekatan kepada petugas instalasi farmasi di tempat penelitian, serta observasi awal dengan menggali informasi kepada petugas lapangan teknis tentang kondisi, jumlah pasien dan kebiasaan pasien terutama pengetahuan pelayanan yang menjadi objek penelitian. Survei pendahuluan ini bertujuan untuk menentukan teknik sampling dan pengambilan data ke informan. Data diambil secara kuantitatif menggunakan kuesioner dimana responden tersebut diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Kuesioner tersebut diisi dengan persetujuan dan dilakukan secara jujur dan tanpa paksaan untuk memperdalam temuan di lapangan dan menghasilkan pemahaman yang komprehensif dalam hal fenomena yang akan diteliti. Pada studi pendahuluan sangat digunakan dalam mengumpulkan informasi yang akan digunakan dalam hal perizinan hingga responden yang akan digunakan.

2. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang digunakan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini uji validitas digunakan 30 pasien umum rawat jalan dengan menggunakan rumus yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner ini adalah teknik analisis *Person Correlation* dengan cara mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total menggunakan *SPSS*. Pengolahan data uji validitas diambil dari hasil kuesioner 30 responden, kemudian menentukan r tabel dengan ketentuan $df = n - 2$, dimana n adalah jumlah responden yaitu 30 responden, sehingga df yang didapat adalah 28. Taraf yang digunakan dalam uji validitas sebesar 5%, maka didapatkan hasil r tabel 0,361 selanjutnya menghitung dengan menggunakan aplikasi *SPSS* dan membandingkan r hitung tabel (0,361). Jika r hitung > dari r tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka sebuah kuesioner dikatakan valid, dan jika r hitung < r tabel maka kuesioner dikatakan tidak valid (Sanaky, 2021).

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu alat pengukur yang dipakai dua kali pengukuran gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konstan, maka alat ukur tersebut reliable. Realibilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam gejala yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama (Sanaky, 2021).

Pengolahan data realibilitas yang digunakan penelitian ini dengan data kuesioner dari 30 responden, kemudian dihitung nilai koefisien (*Cronbach's alpha*) dengan menggunakan aplikasi *SPSS*. Tinggi rendahnya reliabilitas secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r mendekati angka 1. Reliaibilitas dapat dihitung menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut lestari dan yudhanegara (Anderha & Maskar, 2021).

$$R_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2}\right)$$

Suatu instrumen dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *Alpa cronbach* lebih besar dari batasan yang telah ditentukan yakni 0,60 atau nilai korelasi hasil perhitungan lebih besar dari nilai tabel yang dapat digunakan dalam penelitian. Berikut adalah interpretasi reliabilitas pada tabel 1:

Tabel 1. Interpretasi reliabilitas

No	Nilai <i>Alpa cronbach's</i>	Kategori
1.	> 0.90	Reliabilitas sempurna
2.	0.70 - 0.90	Reliabilitas tinggi
3.	0.50 - 0.70	Reliabilitas moderat
4.	< 0.50	Reliabilitas rendah

4. Pengambilan Data Kuesioner

Pengambilan data kuesioner menggunakan skala likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket (kuesioner). Dari masing-masing jawaban konsumen dalam dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Adapun klasifikasi tingkat penilaian kepuasan pasien dalam skala likert menurut Novaryatiin *et al.*, 2018. Pada tabel 2.

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan= P: presentase yang didapat

n: Skor yang didapat

N: Skor maksimal atau tertinggi

Tabel 2. Klasifikasi tingkat penilaian

No	Klasifikasi penilaian	Bobot
1.	Sangat Tidak Puas	0% -25%
2.	Tidak Puas	26%- 50%
3.	Puas	51%- 75%
4.	Sangat Puas	76%- 100%

I. Analisis Data

Dalam penelitian berikut hasil data yang diperoleh dapat dianalisis menggunakan aplikasi *SPSS (Software Product and Service Solution)* sebagai berikut:

1. Transformasi Data (*Coding*)

Pengolahan data menggunakan pengkodean bertujuan untuk mengklasifikasikan data menurut jenis-jenisnya. Penelompokan data dapat menggunakan simbol seperti numerik atau huruf yang dapat dimengerti oleh pengolah data. *Coding* merupakan suatu proses mengidentifikasi data penelitian dan mengklasifikasikannya ke dalam

karakter numerik atau simbolik. Coding merupakan kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan.

2. Analisis Univariat.

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada setiap variable dari hasil penelitian. Data yang disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi.

3. Analisis Bivariat.

Analisis bivariat digunakan untuk mendapatkan nilai *Odds Ratio* (OR) agar mengetahui besarnya faktor resiko yang mempengaruhi variabel terikat. Pengambilan kesimpulan didapatkan dengan melihat dari nilai probabilitasnya (p value) dimana jika p value <0,1 maka terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan poliklinik pagi dan poliklinik sore dapat menggunakan metode *independent sample t-test*.

3.1 Independent sample t-test adalah jenis uji statistika yang bertujuan untuk membandingkan rata-rata dari grup yang tidak saling berpasangan atau tidak saling terikat yang artinya bahwa penelitian dilakukan untuk dua subjek yang berbeda.

4. Analisis Gap.

Gap adalah kesenjangan dari suatu kualitas pelayanan yang menggambarkan jumlah selisih antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien. Secara umum nilai Gap positif (+) apabila skor kenyataan pelayanan lebih besar dari skor harapan, sedangkan jika skor harapan lebih besar daripada skor kenyataan maka akan diperoleh gap negatif (-). Pelayanan pasien dianggap memuaskan apabila nilai total gap positif, sebaliknya bila nilai total gap negatif, maka pelayanan terhadap pasien dianggap kurang memuaskan. Analisa GAP dilakukan untuk mendapat gambaran tingkat kepuasan pasien dilihat dari kelima dimensi *servqual* dengan rumus berikut: Nilai kenyataan – Nilai Harapan = *GAP* (Addin et al.,2021)