

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *servqual* dengan teknik pengambilan *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Jombang.

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

#### **1. Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang.

#### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada 01 September 2024 – 04 Oktober 2024.

### **C. Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang. Semua pasien yang mendapatkan resep serta melakukan pengambilan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Jombang. Pada penelitian ini populasi yang digunakan penulis adalah data pasien rawat jalan umum pada tahun 2023 yaitu sebanyak 8.464 pasien.

#### **2. Sampel**

Sampel yang dipergunakan adalah pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang mendapatkan layanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang sesuai dengan karakteristik inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu sebanyak 100 pasien.

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

$$n = \frac{8.464}{8.464(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{8.464}{85,64}$$

$n = 98,83$  dibulatkan jadi 100 pasien.

Keterangan :

n = Sampel yang akan dicari

N = Jumlah Populasi (8.464)

e = Tingkat kesalahan yang diinginkan (10%)

### 3. Kriteria sampel

#### 3.1 Kriteria inklusi

- a. Pasien atau keluarga pasien yang bisa diajak berkomunikasi dengan jelas, bisa membaca, dan menulis dengan baik dan berumur diatas 17 tahun.
- b. Pasien atau keluarga pasien yang bersedia menjadi responden.
- c. Pasien dan atau keluarga pasien yang minimal sudah melakukan kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang sebanyak dua kali.

#### 3.2 Kriteria eksklusi

- a. Pasien yang tidak bisa menggerakkan bagian tubuh dengan baik sehingga tidak mampu mengisi kuisisioner.
- b. Pasien yang berasal dari pegawai RSUD Jombang.

## D. Bahan Dan Alat

### 1. Bahan

Bahan yang dipergunakan selama penelitian yaitu menggunakan data primer yakni lembar pencatatan hasil pengisian kuesioner dari responden

### 2. Alat

Alat yang dipergunakan dalam mengumpulkan data adalah kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang. Kuesioner dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan. Skala ukur yang dipergunakan adalah Skala Likert dengan 4 skala, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju, kemudian pengolahan data dan analisis data menggunakan Microsoft Excell dan SPSS. Untuk

pengisian kuesioner menggunakan alat tulis berupa pulpen/pena dan menggunakan papan klip untuk mempermudah responden dalam menulis dan mengisi kuesioner. Hasil rata-rata pengolahan data yang diperoleh dikategorikan menjadi nilai 1-1,75 (rendah), 1,76-2,5 (sedang), 2,6-3,25 (tinggi), dan 3,26-4,00 (sangat tinggi) (Muslihatin, Peranginangin, and Wijayanti 2024).

## E. Variabel Penelitian

### 1. Identifikasi variabel utama

Variabel utama penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang.

### 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 *tangible* (sarana fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

**2.2 Variabel terikat (*dependen*)** 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 rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jombang.

## F. Jalannya Penelitian

### 1. Teknik pengambilan *sampling*

Penentuan responden dilakukan dengan metode *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu peneliti di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang bila orang tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data.

### 2. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan pemberian kuesioner pada responden di RSUD Jombang berdasarkan lima dimensi dari metode *servqual*. Kuesioner diisi dengan memberi jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju.

### G. Definisi Operasional

Pertama kepuasan pasien adalah pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi RSUD Jombang sesuai dengan apa yang diinginkan pasien yang dilihat dari hasil nilai GAP antara kenyataan dan harapan.

Kedua pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep obat dan edukasi mengenai obat yang dilakukan petugas farmas di Instalasi Farmasi RSUD Jombang kepada pasien.

Ketiga sarana fisik (*tangible*) adalah RSUD Jombang memberikan sarana dan fasilitas fisik yang dapat dirasakan pasien seperti tempat duduk yang mencukupi, ruangan yang nyaman dan bersih, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti pengeras suara, toilet, dan kartu antrian yang diketahui dari hasil kuisisioner.

Keempat keandalan (*reliability*) adalah petugas farmasi RSUD Jombang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya seperti petugas memberikan edukasi mengenai kelengkapan informasi obat dengan tepat, serta petugas farmasi menggunakan bahasa yang jelas dan dapat dipahami oleh pasien yang diketahui dari hasil kuisisioner.

Kelima daya tanggap (*responsiveness*) adalah petugas farmasi RSUD Jombang mampu memberikan pelayanan atau respon secara sigap dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti kecepatan petugas farmasi melayani pasien ketika resep masuk dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang diketahui dari hasil kuisisioner.

Keenam jaminan (*assurance*) adalah petugas farmasi RSUD Jombang memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan kefarmasian yang dapat diyakini oleh pasien seperti petugas memeriksa kembali dan menyesuaikan sebelum obat diserahkan pada pasien, mampu menjamin keamanan bahwasanya obat yang diberi telah sesuai, dan memastikan bahwa obat yang diberikan dalam keadaan tersegel dan tidak rusak yang diketahui dari hasil kuisisioner.

Ketujuh empati (*emphaty*) adalah petugas farmasi RSUD Jombang mampu membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan seperti petugas mampu menyemangati dan membangun harapan akan kesembuhan pasien yang diketahui dari hasil kuisisioner.

Kedelapan gap adalah selisih antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum

Daerah Jombang dengan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dihitung dari nilai selisih harapan dan kenyataan menggunakan Excel.

## H. Analisis Hasil

Analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis *GAP* untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan. kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk tabulasi skala likert dan pengolahannya menggunakan skor.

Kesenjangan gap menggambarkan selisih antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD Jombang dengan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan. Idealnya nilai gap antara harapan dan kinerja adalah nol. Semakin besar nilai gap pada suatu dimensi pelayanan, maka semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi pelayanan tersebut.

$$G = P - E$$

### Keterangan:

G = Kesenjangan (*gap*)

P = Persepsi pasien terhadap pelayanan (*perception of delivered*)

E = Harapan pasien terhadap pelayanan (*expectation of service*)

### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Masing-masing item dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing nilai pertanyaan dengan nilai total. Apabila besar nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan, maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan sebuah alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Perhitungan akan dilakukan dengan bantuan komputerisasi. Dimana kuesioner itu diberikan kepada 30 responden ,dan hitung nilai  $r$  nya.

### 2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel

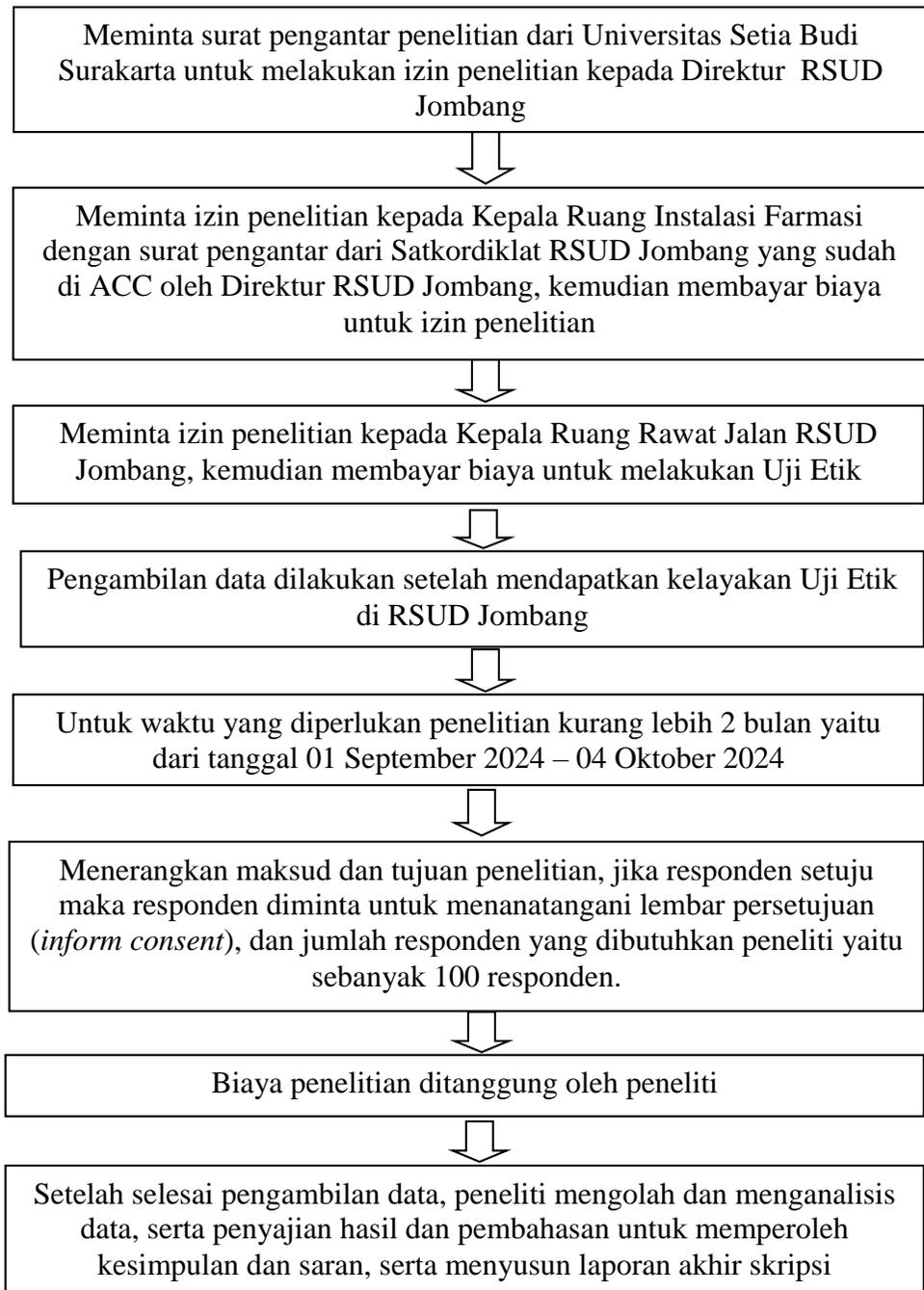
reliabel atau tidak digunakan uji *Alpha Cronbach*. Jika nilai alphanya mendekati angka satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan komputerisasi. Nilai *cronbach alpha* pada penelitian ini adalah 0,05 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai *cronbach alpha*  $> 0,05$ . Syarat suatu alat ukur merupakan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitasnya mendekati angka satu. Apabila koefisien alpha  $> 0,05$  maka alat ukur dianggap handal.

### 3. Pengolahan data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Pengolahan data dibantu menggunakan program computer MS. Excell. Untuk kemudahan dalam pengolahan data digunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service*). Langkah-langkah pengolahan data meliputi editing, coding, processing, cleaning, dan tabulating.

- a. *Editing* adalah tahapan kegiatan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner dan kejelasan jawaban.
- b. *Coding* adalah tahapan kegiatan mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1, jawaban tidak setuju diberi skor 2, setuju diberi skor 3, dan jawaban sangat setuju diberi skor 4.
- c. *Processing* adalah tahapan kegiatan memproses data agar dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-entry (memasukkan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau database computer.
- d. *Cleaning* yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dientry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
- e. *Tabulating* merupakan tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis (Sukamto, 2017).

## I. Prosedur Pengambilan Data



Gambar 2. Prosedur Penelitian