

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kejadian atau situasi sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional* terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan. Teknik pengambilan data dilakukan dengan pemberian kuesioner pertanyaan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data berdasarkan lima dimensi dari metode *SERVQUAL*. Kuesioner ini diisi dengan memberi jawaban puas atau tidak puas.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan pada bulan November – Desember 2021.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2013). Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien dengan data pribadi yang berobat dan mendapatkan resep dari dokter RSUD dr. Sayidiman Magetan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian (Sugiyono 2013). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pendamping atau pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Magetan. Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel (s) dari populasi yang telah diketahui jumlahnya dalam penelitian ini adalah rumus Isaac dan Michael sebagai berikut:

Rumus Isaac dan Michael

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \\
 S &= \frac{3,481 \times 900 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (900 - 1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\
 &= \frac{783,225}{3,117} \\
 &= 251
 \end{aligned}$$

Diketahui:

N = jumlah resep pada bulan Oktober

S = jumlah sampel

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

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

$d = 0,05$

Di dalam penelitian ini jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Isaac Michael. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebanyak 251 responden sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 251 responden.

D. Teknik Sampling

Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini berdasarkan secara kebetulan dimana subjek yang memenuhi kriteria inklusi yang ditemui peneliti di tempat penelitian akan dimintai kesediaan untuk mengisi kuesioner mengenai kepuasan pasien. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

E. Subjek Penelitian

1. Kriteria Inklusi

Pasien atau pendamping rawat jalan yang mengambil obat, pelayanan pasien umum berusia 17 tahun dan mampu berkomunikasi dengan baik, berkunjung lebih dari satu kali, pasien BPJS dan bersedia mengisi kuesioner.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria subjek penelitian yang tidak sesuai dengan syarat yang telah ditentukan oleh peneliti sehingga tidak dapat mewakili sampel. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan atau pendamping yang tidak dapat membaca dan

pasien pendamping yang tidak berkenan atau keberatan untuk mengisi kuesioner.

F. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Utama

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan.

2. Klasifikasi Variabel Utama

Variabel utama yang telah didefinisikan terdahulu yaitu kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan.

3. Definisi Operasional Variabel

3.1. Tangibel atau bukti nyata. Merupakan kepedulian serta perhatian yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi kepada pasien. Pentingnya dimensi ini akan memberikan citra instalasi farmasi atau rumah sakit terutama untuk pasien dalam mengevaluasi kualitas yang sudah diberikan. Komponen – komponen dari dimensi ini meliputi penampilan fisik suatu gedung , ruangan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan.

3.2. Empathy (empati). Merupakan kemampuan dalam pelayanan petugas instalasi farmasi dalam memberikan perhatian terhadap pasien. Dalam dimensi ini komunikasi merupakan suatu kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada pasien yang nantinya akan timbul suatu pemahaman terkait informasi yang sudah diberikan oleh petugas instalasi farmasi.

3.3. Reliability (keandalan). Merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh petugas instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

3.4. Responsiveness (daya tanggap). Merupakan daya tanggap suatu respon atau kesigapan petugas farmasi dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menimbulkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pelayanan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan dari seorang pasien.

3.5. Assurance (jaminan). Merupakan pengetahuan atau perilaku petugas instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan untuk

membangun kepercayaan dan keyakinan seorang pasien dengan jasa yang ditawarkan (Sabran, 2012).

G. Alat dan Bahan

1. Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar persetujuan pasien untuk menjadi responden, lembar identitas pasien, lembar kuesioner kepuasan pasien.

2. Bahan

Bahan yang digunakan berupa data primer yaitu lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian.

H. Jalannya Penelitian

1. Persiapan

1.1. Pembuatan proposal penelitian. Pembuatan dan pengajuan proposal penelitian di Universitas Setia Budi Surakarta.

1.2. Permohonan izin penelitian. Pembuatan dan penyerahan surat permohonan izin pelaksanaan penelitian dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta kepada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Kabupaten Magetan dengan nomor 156/H6-04/30.11.2026

1.3. Pembuatan *Ethical Clearance*. Pembuatan *ethical clearance* di RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan dengan nomor 895/003/403.300/2021. Kelayakan etik merupakan keterangan tertulis yang diberikan Komisi Etik Penelitian guna riset yang menyangkut makhluk hidup yang menyebutkan sebuah proposal riset layak dilakukan sesudah sesuai dengan suatu syarat.

2. Pengumpulan Data

Tahap awal penelitian yaitu pengumpulan data kuesioner di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan. dengan cara menyebarkan formulir kuesioner kepada pasien rawat jalan. Responden yang mengisi kuesioner akan ditemani oleh peneliti. Data yang diperoleh kemudian diperiksa kelengkapan datanya. Data kemudian dimasukkan komputer, dilakukan analisis dan dikelompokkan berdasarkan faktor yang diteliti, kemudian diperoleh hasil dan dibuat pembahasan kesimpulan dan saran.

I. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang diteliti. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaannya pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuesioner tersebut (Ghozali, 2009). Uji validitas menggunakan SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah keakuratan dan ketepatan dari suatu alat ukur dalam suatu prosedur pengukuran menggunakan metode Cronbach's Alpha yaitu jika koefisien yang didapat $> 0,60\%$ maka instrumen dapat dinyatakan reliabel (Darmawan, 2016).

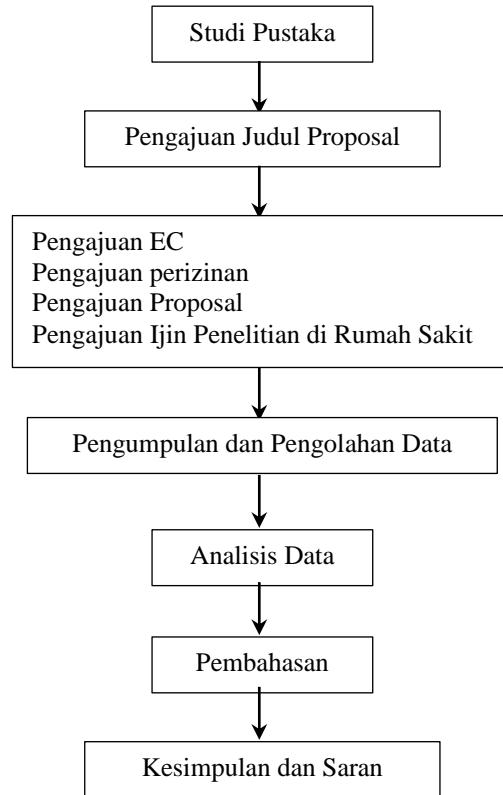
J. Analisis Hasil

Analisis kepuasan pasien dinilai dari kuesioner yang diberikan kepada pasien atau pendamping pasien. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner dari Permenkes Nomor 74 tahun 2016 dengan klasifikasi 5 (sangat puas), 4 (puas), 3(cukup puas), 2(tidak puas), 1 (sangat tidak puas). Rata – rata skor dihitung dari setiap pertanyaan dengan cara total skor per jumlah responden selanjutnya dihubungkan dengan tingkat kepuasan dengan cara skor total per skor maksimal dikali 100%.

Menurut Aspuah 2013 data yang terkumpul dengan penarikan kesimpulan dengan ketentuan sebagai berikut:

<40%	Pasien tidak puas
40-50%	Pasien kurang puas
56-75%	Pasien cukup puas
76-85%	Pasien puas
86-100%	Pasien sangat puas

K. Skema Jalannya Penelitian



Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian