

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Desain penelitian yaitu prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, menafsirkan, dan melaporkan data dalam studi penelitian yang merupakan rencana keseluruhan dalam rangka menghubungkan permasalahan penelitian secara konseptual dengan penelitian empiris yang relevan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik observasional yakni studi penelitian yang hanya mengamati hasil tanpa intervensi dari peneliti. Pelaksanaan penelitian ini melalui pendekatan *cross sectional*, yang merupakan studi yang memberikan data hasil atau penentu kesehatan yang diukur pada satu titik waktu atau dalam waktu singkat (Olaleye & Adedeji, 2015). Metode penelitian yang digunakan mengandalkan perolehan informasi sejalan dari penelitian yang berlangsung dan menekankan pada upaya memprediksi perilaku subyek di masa mendatang.

Pengambilan dan pengumpulan data dilaksanakan dengan observasi secara langsung ke poli rawat jalan farmasi yang terdapat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Adapun instrumen penelitian yang digunakan berupa lembar kuesioner. Penelitian ini mengarahkan penulis untuk menyajikan suatu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep elektronik di RS Islam Sultan Agung sesuai indikator standar yang telah ditetapkan.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini pada bulan Februari 2023 hingga selesai.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yaitu sekumpulan individu atau elemen yang menarik dalam rencana penelitian (Memon *et al.*, 2020). Pasien rawat jalan Poli Interna jantung & saraf di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang tahun 2023 ditetapkan menjadi populasi penelitian ini.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan elemen atau bagian dari populasi. Atau secara ringkasnya, pengambilan sampel yakni bagian dari seluruh populasi yang dipilih pada penelitian atau penyelidikan apa pun (Memon *et al.*, 2020). Sejumlah 97 pasien digunakan sebagai sampel penelitian ini berdasarkan rumus perhitungan sampel.

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

D. Teknik Sampling

Teknik *probability sampling* dimanfaatkan sebagai teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini, Menurut Sugiyono (2017) teknik

probability sampling yakni dengan mengambil sampel dari setiap unit yang berpeluang sama untuk dipergunakan menjadi sampel

E. Kriteria Sampel

1. Kriteria Inklusi

Penelitian ini menggunakan kriteria inklusi yang meliputi:

- a. Pasien rawat jalan poli interna jantung dan saraf di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang bulan Februari tahun 2023
- b. Pasien rawat jalan poli intrena jantung dan saraf yang sudah lebih dari dua kali berobat rawat jalan ke Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
- c. Pasien rawat jalan poli intrena jantung dan saraf yang sudah berusia dari 12 tahun ke atas
- d. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang dapat menulis dan membaca
- e. Pasien yang bersedia menjadi sampel penelitian dengan mengisi lembar *informed consent* dan kuesioner dengan lengkap.

2. Kriteria Eksklusi

Penelitian ini menggunakan kriteria eksklusi yang meliputi:

- a. Pasien rawat jalan di RS Islam Sultan Agung Semarang yang merupakan pekerja atau keluarga dari pekerja di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang,
- b. Pasien rawat jalan yang bekerja di bidang kesehatan
- c. Pasien rawat jalan yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

3. Perhitungan Besar Sampel

Teknik sampling penelitian yaitu dengan seluruh populasi diambil menjadi sampel. Pengambilan sampel untuk penelitian ini berukuran besar dimana tidak secara pasti diketahui jumlahnya, sehingga rumus Slovin digunakan.

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

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

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 (0,01)}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 30}$$

$$n = \frac{3000}{31}$$

$$n = 96,7741 \text{ atau } 97 \text{ sampel}$$

Di mana:

N = total populasi

n = total sampel

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir misalnya 10%.

Besar sampel yang didapat pada penelitian ini sejumlah 97 sampel.

F. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel independen adalah variabel yang menginformasikan alasan dan penyebab hasil apa pun termasuk mekanisme sesuatu terjadi karena hal atau fenomena lain. Variabel ini juga disebut variabel bebas (Memon *et al.*, 2020). Pelayanan resep elektronik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditetapkan menjadi variabel bebas penelitian ini.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Ukuran atau sifat variabel ini berubah karena perubahan variabel independen (Memon *et al.*, 2020). Tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditetapkan menjadi variabel terikat penelitian ini sesuai terhadap dimensi kepuasan ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), serta jaminan (*assurance*).

G. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan pereseapan Elektronik	Suatu keadaan puas yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan dimensi kepuasan.	Kuesioner	1. kategori sangat puas jika nilainya > 81,25%-100% 2. Kategori puas jika nilainya > 62,75%-81,25% 3. Kategori tidak puas jika	Nominal

				nilainya > 43,75%-62,75%	
				4. Kategori sangat tidak puas apabila bernilai > 25% - 43,75% (Sinala <i>et al.</i> , 2017).	
2	Umur	Umur atau usia adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan)	Kuesioner	1. Remaja awal (12- 16 tahun) 2. Remaja akhir (17- 25 tahun) 2. Dewasa awal (26- 35 tahun) 3. Dewasa akhir (36-45 tahun) 4. Lansia awal (46- 55) (Depkes RI, 2009)	Nominal
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin adalah pembeda antara laki-laki dan perempuan dilihat dari aspek biologi.	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
3	Pendidikan	Suatu keadaan puas yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan dimensi kepuasan.	Kuesioner	1. Tidak bersekolah 2. SD 3. SMP 4. SMA 5. Perguruan Tinggi	Ordinal
4	Pekerjaan	Suatu keadaan puas yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan dimensi kepuasan.	Kuesioner	1. Pelajar atau Mahasiswa 2. PNS 3. Pegawai swasta 4. IRT 5. Pedagang 6. Tidak bekerja	Nominal

Sumber: Data Pribadi

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini berbentuk data primer dari instrumen penelitian berupa lembar kuesioner yang terdiri dari karakteristik responden, penilaian kepuasan responden yang mencakup dimensi ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), serta jaminan (*assurance*) pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada periode bulan Februari tahun 2023. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan tingkat kepuasan terbagi menjadi "Sangat Setuju" dengan skor 5; skor 4 untuk "Setuju"; skor 3 untuk "Cukup Setuju"; skor 2 untuk "Tidak Setuju" serta skor 1 untuk "Sangat Tidak Setuju". Selanjutnya skor di jumlahkan dan ubah menjadi persentase serta tingkat kepuasan dikelompokkan menjadi:

1. Apabila bernilai > 25%- 43,75%, maka kategori sangat tidak puas
2. Apabila bernilai > 43,75%-62,75%, maka kategori tidak puas
3. Apabila bernilai > 62,75%-81,25%, maka kategori puas
4. Apabila bernilai > 81,25%-100%, maka kategori sangat puas (Sinala *et al.*, 2017).

Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Sub Variabel	Indikator	No. Item
Kehandalan (<i>Reliabelity</i>)	➤ memudahkan pasien ➤ keterangan penggunaan obat ➤ pelayanan farmasi menjadi lebih tidak teratur	1,2,3

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ waktu tunggu obat menjadi berkurang ➤ akurat sesuai dengan obat yang diperlukan 	
Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ kinerja petugas farmasi tidak meningkat ➤ keluhan pasien dapat tersalurkan dan terselesaikan lebih cepat ➤ lebih cepat & tanggap ➤ lebih sesuai prosedur 	4,5,6
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Peningkatkan keyakinan pasien ➤ Tidak Menjamin mutu pelayanan farmasi RSI ➤ jaminan ketepatan pelayanan farmasi ➤ Tidak menjamin kecepatan pelayanan farmasi ➤ catatan medis pasien yang lebih lengkap 	7,8,9,10
Empati (<i>Emphaty</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pemaksimalan layanan kefarmasian ➤ petugas farmasi mudah untuk memantau obat ➤ komunikasi antara pasien dan petugas lebih mudah ➤ pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien ➤ pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial 	11,12,13,14,15
Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ mencerminkan kecakapan tetapi tidak menunjukkan kemajuan fasilitas ➤ kemungkinan tidak terbacanya resep menurun ➤ poli farmasi di RS Islam Sultan Agung lebih bersih dan tertata ➤ meningkatkan kelengkapan obat 	16,17,18

-
- meningkatkan kesiapan alat kesehatan (alkes) yang dipakai
-

Tabel 3. 3 Kriteria kepuasan pasien pertanyaan penilaian Positif
No. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,17,18.

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3. 4 Kriteria kepuasan pasien pertanyaan penilaian Negatif

No. 9

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

Tabel 3. 5 Penskoran Item

Alternatif Jawaban	Jenis Item	
	Positif (<i>Favorable</i>)	Negatif (<i>Unfavorable</i>)
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Cukup setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

I. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dipergunakan menjadi sumber data penelitian ini. Data primer didapat melalui lembar kuesioner yang berisikan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pendapatan, penanggung jawab biaya pengobatan, jenis

pereseapan farmasi yang diterima dan pertanyaan mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

J. Teknik Analisis Data

Analisis data dimulai dengan kegiatan pengolahan data yang dilakukan setelah pengambilan data pada sampel. Pengolahan data terdiri dari beberapa tahap yakni *editing*, *coding*, *data entry* serta *cleaning*. Analisis data selanjutnya dilakukan dalam rangka memperoleh informasi yang penting agar dapat dilakukan penarikan kesimpulan penelitian (Qadri *et al.*, 2022). Analisis univariat dan bivariat dipergunakan untuk analisis data penelitian ini.

K. Tahap Pra Penelitian

Kuesioner merupakan sarana yang umum dipergunakan dalam melakukan pengumpulan data, terutama penelitian ilmu sosial. Kuesioner penelitian memiliki tujuan utama dalam rangka mendapatkan informasi yang relevan dengan cara yang sangat valid dan andal. Sehingga, konsistensi dan akurasi kuesioner/survei adalah aspek signifikan dari metodologi penelitian yang disebut reliabilitas dan validitas. Validitas menerangkan sebaik apa data yang dikumpulkan meliputi area investigasi sesungguhnya. Secara intinya validitas mengukur hal-hal yang akan diukurnya. Validitas menyangkut sejauh mana pengukuran terhadap fenomena tertentu memberi hasil yang konsisten dan stabil. Validitas berhubungan pula dengan pengulangan. Misalnya, dikatakan reliabel sebuah tes atau skala apabila pelaksanaan pengukuran ulang

didapatkan hasil sama atau dalam kondisi konstan. Pengujian reliabilitas adalah sesuatu yang sifatnya krusial sebab mengarah kepada seberapa konsistennya aitem dari instrumen. Uji validitas penelitian ini menggunakan uji signifikansi bivariate pearson dengan nilai “r” hitung diperbandingkan “r” tabel. Disebut valid item kuesioner bila r hitung memiliki nilai $> r$ tabel. Perhitungan alpha Chronbach dimanfaatkan untuk uji reliabilitas penelitian ini dengan alpha senilai > 0.90 menyatakan reliabilitas sempurna, menyatakan reliabilitas tinggi yaitu alpha $0.70 - 0.90$, menyatakan reliabilitas sedang yaitu alpha $0.50 - 0.70$, dan menyatakan reliabilitas rendah dengan alpha < 0.50 (Surucu & Maslakci, 2020; Taherdoost, 2018).

L. Analisis Univariat

Analisis univariat dipergunakan dalam rangka memberi deskripsi untuk karakteristik dari tiap variabel penelitian, variabel bebas yakni persepan farmasi serta variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien RS Islam Sultan Agung Semarang.

M. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui lama operasi *sectio caesarea* terhadap kejadian shivering intra operasi. Uji statistik *Chi-Square* dimanfaatkan untuk analisis bivariat penelitian ini dengan variabel bebas adalah data kategorik ordinal serta untuk berupa data kategorik nominal untuk variabel dependen dalam bentuk dengan kriteria apabila p menghasilkan nilai $< 0,05$ maka antara variabel independen dan dependen ditemukan hubungan.

Adapun data yang digunakan antara setiap variabel independen dengan variabel dependen antara lain seperti : Hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien, hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien, hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.