

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian observasional analitik, artinya studi penelitian hanya mengamati hasil tanpa intervensi dari peneliti dengan pendekatan *cross sectional*, artinya studi yang memberikan data hasil diukur pada satu titik waktu atau dalam waktu singkat. Pengambilan dan pengumpulan data dilaksanakan dengan observasi secara langsung ke instalasi farmasi rawat jalan yang terdapat di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner dan dilakukan secara prospektif yaitu pengambilan data subjek kedepan atau dalam kondisi yang sedang berlangsung.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

#### **C. Subjek Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari semua objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian (Amin *et al*, 2023). Populasi penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Dari hasil survei pendahuluan didapatkan jumlah rata-rata perhari pasien rawat jalan di

Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal pada bulan September adalah 381 pasien.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil atau representatif dari populasi yang memiliki karakteristik yang mencerminkan keseluruhan populasi (Amin *et al*, 2023). Metode pengambilan sampel yang dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sukma *et al*, 2015).

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (0.05)

Berdasarkan rumus diatas, didapatkan jumlah sampel yang diperlukan oleh peneliti yaitu :

$$\begin{aligned}n &= \frac{381}{1 + 381(0.05)^2} \\ &= \frac{381}{1.9525} \\ &= 195,13\end{aligned}$$

Hasil perhitungan menggunakan rumus slovin dengan jumlah pasien pada bulan September sebanyak 381 orang dan batas toleransi kesalahan yang digunakan yaitu 0.05, maka didapatkan hasil untuk jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 195 pasien yang ada di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

### 3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

#### a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien rawat jalan yang menggunakan layanan farmasi di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.
- 2) Pasien rawat jalan yang sudah lebih dari dua kali berobat rawat jalan ke RSUD dr. H. Soewondo Kendal.
- 3) Pasien rawat jalan yang sudah berusia dari 18 tahun keatas.
- 4) Pasien rawat jalan yang bisa menulis dan membaca.
- 5) Keluarga pasien yang mendampingi pasien.
- 6) Pasien yang bersedia menjadi sampel penelitian dengan mengisi lembar *informed consent* dan kuesioner dengan lengkap.

#### b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Soewondo Kendal yang merupakan pekerja atau keluarga dari pekerja di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.
- 2) Pasien rawat jalan yang bekerja di bidang kesehatan
- 3) Pasien rawat jalan yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

## D. Definisi Operasional

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Persepsi pasien	Persepsi merupakan tanggapan langsung dari sesuatu atau bisa juga proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.	Kuesioner dengan 16 pernyataan. Terdiri dari 4 pilihan jawaban “Sangat Tidak Setuju” skor 1, “Tidak Setuju” skor 2, “Setuju” skor 3, “Sangat Setuju” skor 4.	Jumlah skor minimal 16, maksimal 64 dan dikategorikan: 1. Tidak Baik 0-24% 2. Kurang Baik 25-49% 3. Baik 50-75% 4. Sangat Baik 76-100%	Ordinal
2.	Kepuasan pasien	Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang muncul karena membandingkan pelayanan yang telah diterima. Ada lima prinsip utama dalam membentuk suatu layanan, yaitu efisiensi, akurasi, keramahan, serta kenyamanan pelayanan.	Kuesioner dengan 18 pernyataan. Terdiri dari 4 pilihan jawaban “Sangat Tidak Puas” skor 1, “Tidak Puas” skor 2, “Puas” skor 3, “Sangat Puas” skor 4.	Jumlah skor minimal 18, maksimal 72 dan dikategorikan: 1. Tidak Puas 0-24% 2. Kurang Puas 25-49% 3. Puas 50-75% 4. Sangat Puas 76-100%	Ordinal

## E. Variabel Penelitian

### 1. Variabel Bebas

Variabel Bebas dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap *e-prescribing* di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

### 2. Variabel Terikat

Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah Tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

## F. Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang informasinya diperoleh secara langsung dari sumber data melalui penggunaan kuesioner. Kuesioner ini diisi oleh responden yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner terdiri dari identitas responden (usia, jenis kelamin, dan pekerjaan). Untuk persepsi serta kepuasan pasien terhadap pereseapan elektronik ini memiliki kategori penilaian :

**Tabel 3. 2 Kategori Penilaian Persepsi dan Kepuasan**

No	Kriteria Jawaban		Interval %
	Persepsi	Kepuasan	
1	Sangat Baik	Sangat Puas	76-100
2	Baik	Puas	50-75
3	Kurang Baik	Kurang Puas	25-49
4	Tidak Baik	Tidak Puas	0-24

Pada persepsi pasien terdapat dua indikator yaitu kemanfaatan dan kemudahan. Selanjutnya untuk kepuasan pasien terdapat lima indikator yaitu indikator keandalan (*reliability*), indikator daya tanggap (*responsiveness*), indikator jaminan (*assurance*), indikator empati (*empathy*), dan indikator bukti

fiak (*tangibles*) pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Kuesioner menggunakan Skala Likert dengan tingkat kepuasan yang dibagi menjadi “Sangat Puas” skor 4; ”Puas” skor 3; “Tidak Puas” skor 2; dan “Sangat Tidak Puas” skor 1

**Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Persepsi**

Kriteria Jawaban	Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
	Skor Positif	Nomor Butir	Skor Negatif	Nomor Butir
Sangat Setuju	4	1, 2, 3, 7, 8,	1	4, 5, 6, 9, 10,
Setuju	3	11, 13, 15	2	12, 14, 16
Tidak Setuju	2		3	
Sangat Tidak Setuju	1		4	

**Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Persepsi**

Kriteria Jawaban	Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
	Skor Positif	Nomor Butir	Skor Negatif	Nomor Butir
Sangat Setuju	4	<i>Reliability</i> : 1, 2, 5	1	<i>Reliability</i> : 3, 4
Setuju	3	<i>Responsivness</i> :	2	<i>Assurance</i> :
Tidak Setuju	2	6, 7, 8	3	10, 12
Sangat Tidak Setuju	1	<i>Assurance</i> : 9, 11 <i>Empathy</i> : 13, 14, 15 <i>Tangibles</i> : 16, 17, 18	4	

**Tabel 3. 5 Variabel Persepsi dan Kepuasan**

No	Variabel	Sub Variabel	Item
1	Persepsi	Kemanfaatan	1-6
		Kemudahan	7-16
2	Kepuasan	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	1-5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterangan penggunaan obat</li> <li>• Memudahkan pasien</li> <li>• Waktu tunggu obat berkurang</li> <li>• Akurat sesuai dengan obat yang diperlukan</li> <li>• Pelayanan farmasi menjadi lebih tidak teratur</li> </ul>	
		Daya tanggap ( <i>responsivness</i> )	6-8
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keluhan pasien dapat tersalurkan</li> <li>• Lebih cepat dan tanggap</li> <li>• Sesuai prosedur</li> </ul>	
		Jaminan ( <i>assurance</i> )	9-12
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan keyakinan pasien</li> <li>• Tidak menjamin kecepatan pelayanan</li> <li>• Jaminan ketepatan pelayanan farmasi</li> <li>• Tidak menjamin mutu pelayanan farmasi</li> </ul>	
		Empati ( <i>empathy</i> )	13-15
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial</li> <li>• Komunikasi antara pasien dan petugas lebih mudah</li> <li>• Pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien</li> </ul>			
		Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	16-18
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kelengkapan obat</li> <li>• Kemungkinan tidak terbaca-nya resep menurun</li> <li>• Mencerminkan kecakapan tetapi tidak menunjukkan kemajuan fasilitas</li> </ul>	

## **G. Pengolahan Data**

Langkah-langkah pengolahan data yaitu :

### 1. Editing

Mengubah data (*editing*) merupakan tahap data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner kemudian dilakukan modifikasi kelengkapan tanggapan yang sesuai.

### 2. Coding

Coding merupakan proses pengubahan data yang berupa huruf menjadi data yang berupa angka.

### 3. Processing

Processing merupakan langkah setelah seluruh kuesioner terisi sepenuhnya dan benar, dimana jawaban responden telah diubah menjadi kode dan dimasukkan ke dalam aplikasi pengolahan data.

### 4. Cleaning data

Cleaning data merupakan langkah pengecekan ulang untuk memastikan data yang telah di input telah benar.

## **H. Analisis Data**

Analisis data ini dapat dimulai dari pengolahan data yang dilakukan setelah pengambilan data. Pengolahan data yang terdiri dari tahap *editing*, *coding*, *processing*, dan *cleaning data* yang selanjutnya dilakukan analisis data untuk memperoleh informasi penting pada penelitian supaya bisa dilakukan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

## 1. Tahap Pra Penelitian

Untuk penelitian ilmu sosial, penggunaan kuesioner merupakan salah satu sarana umum yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data. Kuesioner penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan secara valid. Oleh karena itu, akurasi dan konsistensi kuesioner merupakan aspek penting dalam metodologi penelitian yang biasa disebut dengan validitas dan reliabilitas. Validitas menjelaskan derajat ketepatan alat ukur pada penelitian dengan isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Dan untuk uji validitas ini menggunakan sebanyak 30 responden dengan taraf signifikan sebesar 0,05 (Sanaky, 2021).

Pengujian reliabilitas merujuk pada konsep instrument yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dipercaya sebagai alat untuk pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya ada di lapangan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan pengukuran yang menghasilkan data reliabel. Dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach' Alpha* lebih dari 0,6 dan jawaban responden terhadap pernyataan konsisten (Sudiby, 2016).

## 2. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai karakteristik dari tiap variable penelitian. Untuk variable bebas yaitu persepsi pasien terhadap *e-prescribing* dan variable terikatnya yaitu tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian ini analisis univariat bertujuan untuk mengetahui persentase identitas responden yaitu usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

## 3. Analisis Skoring

Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu kuesioner dengan pernyataan yang diukur dengan *skala likert*. Setiap pernyataan berisi empat pilihan dengan nilai 1, 2, 3, 4. Untuk jawaban terendah diberikan nilai 1 dan jawaban tertinggi diberikan nilai 4.

**Tabel 3. 6 Skor Penilaian Variabel Persepsi dan Kepuasan**

No	Simbol	Kriteria Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
1	SS/SP	Sangat Setuju/Sangat Puas	4	1
2	S/P	Setuju/Puas	3	2
3	TS/TP	Tidak Setuju/Tidak Puas	2	3
4	STS/STP	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1	4

## 4. Analisis Bivariat

Tujuan dari analisis bivariat ini untuk memastikan apakah persepsi dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal terhadap resep elektronik (*e-prescribing*) berhubungan. Penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman Rank Correlation* atau *Spearman's Rho* yang digunakan untuk analisis bivariat

dengan data kategorik ordinal dan termasuk statistik nonparametrik yang tidak mensyaratkan data harus terdistribusi dengan normal. Dengan kriteria apabila p menghasilkan nilai  $< 0.05$  artinya antar variable ditemukan adanya hubungan. Data yang digunakan tiap variabel yaitu hubungan persepsi pasien terhadap *e-prescribing* dengan kepuasan pasien.

Untuk menilai seberapa erat hubungan variabel-variabel yang diteliti satu sama lain dapat dilihat melalui nilai koefisien korelasi sebagai berikut :

**Tabel 3. 7 Interval Koefisien *Spearman's Rank***

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Cukup
0,40-0,599	Kuat
0,60-0,799	Sangat Kuat
0,80-1,00	Sempurna