

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang dikategorikan dalam penelitian deskriptif non-eksperimental yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala tertentu atau gambaran tentang suatu gejala tertentu atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Irawan, 2015). Rancangan penelitian ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang pada pasien rawat inap di instalasi farmasi rumah sakit.

C. Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2019.

D. Subyek Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah semua pasien rawat inap instalasi farmasi rumah sakit bhakti wira tamtama semarang.

2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang ditentukan dengan menggunakan kriteria inklusi, sedangkan bagian populasi yang tidak dimasukkan kedalam kriteria inklusi disebut kriteria eksklusif.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2004)

Perhitungan jumlah responden dalam penelitian ini adalah berdasarkan rumus Slovin (Rahmani dalam Didi, 2013)

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan yang ditolerir (pada penelitian ini ditetapkan 10%)

berdasarkan jumlah rekapitulasi jumlah pengunjung yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama untuk pasien rawat inap pada bulan agustus sebesar 1300 orang. Dengan demikian banyaknya pasien digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini untuk rata-rata setiap bulannya adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1300}{1 + 1300 \cdot 1^2}$$

$$n = \frac{1300}{13.01}$$

$$n = 99,80 = 100 \text{ responden}$$

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Pasien atau pendamping pasien rawat inap di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.
- 2) Pasien yang berusia 17-65 tahun.
- 3) Pasien dapat membaca dan menulis.
- 4) Pasien bersedia menjadi responden.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan keadaan yang menyebabkan subyek yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian ini (Nursalam, 2008). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Pegawai dan keluarga pegawai yang bekerja di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.
- 2) Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Teknik pengambilan sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini berupa Teknik purposive sampling, Teknik ini didasarkan pada sesuatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh penelitian sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

E. Definisi operasional

Definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik (Sugiyono, 2014)

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien adalah seorang yang di inapkan di bangsal rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dalam kurun waktu bulan November 2019.
2. Harapan adalah bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan oleh pasien.
3. Pelayanan kefarmasian merupakan semua jenis pelayanan farmasi yang diberikan oleh petugas farmasi di instalasi farmasi rumah sakit bhakti wira tamtama yang secara langsung berhubungan dengan pasien.
4. Kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama berdasarkan dimensi kepuasan.
5. Dimensi bukti langsung (Tangibles) adalah fasilitas yang dapat dinikmati pasien sudah sesuai dengan kenyataan dan harapan.
6. Dimensi kehandalan (Reliability) adalah kemampuan petugas untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan. Seperti beberapa petugas

memberikan informasi dengan jelas tentang cara pakai obat, mengenai kejelasan penulisan etiket.

7. Dimensi ketanggapan (Responsiveness) adalah petugas yang membantu dan memberikan pelayanan terbaik, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan layanan dengan segera.
8. Dimensi jaminan (Assurance) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menangani pasien dan membuat pasien percaya dengan petugas.
9. Dimensi empati (Emphaty) adalah perhatian pribadi petugas dalam menangani setiap keluhan atau permasalahan pasien.

F. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah data primer, data primer tersebut diperoleh dari kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada responden yang menjadi subyek penelitian dimana subyek yang dimaksud disini adalah pasien rawat inap rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data dimana kuesioner sendiri berisi tentang pertanyaan dan pernyataan yang dapat menggambarkan perihal kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian.

1. Prosedur pengambilan data

Prosedur kerja yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a) Persiapan

Pada langkah ini peneliti mempersiapkan judul penelitian dan jurnal-jurnal yang dibutuhkan sebagai referensi penelitian.

b) Perizinan

Peneliti menyerahkan surat permohonan pada instansi yang ingin dijadikan tempat pengambilan data.

c) Uji coba kuesioner

Melakukan pengujian terhadap kuesioner yang meliputi uji validitas dan uji reabilitas.

d) Penyebaran kuesioner

Menyebarkan kuesioner yang berisi soal dan lembar jawaban lengkap dengan identitas responden.

e) Pengolahan data

Pengolahan data dengan cara menginput data ke dalam SPSS 20

f) Pembahasan

Memberikan penjelasan dan penjabaran mengenai hasil yang diperoleh.

g) Kesimpulan

Menyimpulkan dari hasil yang telah diteliti apakah pasien merasa puas atau tidak.

G. Analisis data

Sebelum kuesioner digunakan sebelumnya harus dilakukan uji validasi dan uji reabilitas

1. Uji validasi

Validitas berasal dari validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi

ukurannya. Suatu alat ukur atau instrumen pengukuran dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya penelitian tersebut. Alat ukur yang tidak menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran maka bisa dikatakan alat tersebut memiliki validitas yang rendah. Uji validasi dilakukan di rumah sakit dr. Asmir-DKT Salatiga.

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan metode pearson product moment, dengan rumus sebagai berikut (Arikunto, 2006) :

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x \Sigma y)}{\sqrt{[n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2] [n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi antara x dan y

Σ : jumlah total

x : skor butir soal

y : skor total

n : jumlah sampel

untuk mencari nilai validitas di sebuah item perlu mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut sugiyono (2010) yang harus dipenuhi yaitu harus memenuhi kriteria sebagai tersebut :

- a. Jika $r \geq 0,444$ maka item-item tersebut dinyatakan valid
- b. Jika $r \leq 0,444$ maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid

2. Uji realibilitas

Reabilitas merupakan penerjemahan dari kata reliability, pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (reliable). Meskipun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterhandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach's alpha. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliable jika koefisien variabelnya $> 0,6$ yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right]$$

Keterangan :

k = jumlah soal atau pertanyaan

σ_i^2 = variansi setiap pernyataan

σ_x^2 = variansi total tes

σ_x^2 = jumlah seluruh variansi setiap soal atau pernyataan

Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan spss 16.0 for windows dengan metode Cronbach's alpha yang diukur berdasarkan skala Cronbach's alpha 0 – 1

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, kuesioner yang sudah valid bisa diujikan pada jumlah sampel. Kemudian untuk mencari kepuasan dengan skala korelasi, kuesioner yang sudah diisi oleh responden diberi skor.

3. Analisis Data

a. Analisis Servqual

Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (GAP) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan. Servqual GAP dihitung dengan rumus :

$$\text{Servqual GAP} = (\text{Skor Kualitas Pelayanan}) - (\text{Skor Harapan Pelanggan})$$

Hasil perhitungan servqual (GAP) dibuat dalam kategori dengan menggunakan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kriteria}}$$

Servqual (Gap) diperoleh dari selisih antara kinerja dengan harapan yang akan menjelaskan tingkat kualitas pelayanan, kualitas paling rendah terjadi saat kinerja jauh dibawah harapan, yaitu saat kinerja minimal 1 dan harapan maksimal 5 jadi nilainya $1 - 5 = (-4)$,

sebaliknya kualitas paling tinggi terjadi saat kinerja melampaui harapan, yaitu saat kinerja maksimal 5 dan harapan minimal 1 jadi nilai sebesar $5 - 1 = 4$. Sehingga diperoleh nilai tertinggi 4 dan nilai terendah (-4), sehingga didapat interval :

$$interval = \frac{(4 - (-4))}{5} = 1,6$$

Sehingga diperoleh Batasan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan

| Interval | Kriteria Penilaian |
|---------------------|---------------------------|
| $(-4,00) - (-2,40)$ | Sangat tidak Puas |
| $(-2,39) - (-0,79)$ | Tidak Puas |
| $(-0,78) - 0,82$ | Cukup Puas |
| $0,83 - 2,43$ | Puas |
| $2,44 - 4,00$ | Sangat Puas |

b. Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius bertujuan mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Dalam pembuatan diagram kartesius, terdapat sumbu X dan sumbu Y. sumbu X merupakan penjabaran dari nilai persepsi (kinerja) dan untuk sumbu Y merupakan penjabaran dari nilai harapan konsumen. Secara rata-rata, jumlah skor penilaian kualitas pelayanan dan jumlah skor penilaian harapan dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$X = \frac{\sum Xi}{\sum n} \qquad Y = \frac{\sum Xi}{\sum n}$$

Dimana :

X : skor rata-rata kualitas pelayanan

Y : skor rata-rata harapan

N : jumlah responden

Hasil penilaian secara rata-rata terhadap harapan dan kualitas pelayanan disajikan dalam grafi yang disebut Diagram Kartesius. Diagram kartesius terdiri dari empat kuaran yaitu kuadran I,II,III, dan IV.

4. Kisi – Kisi Kuesioner

Tabel 3.1 Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

| No | Jenis pertanyaan | No soal | |
|----|------------------------|----------------------|------------------------|
| | | Pernyataan favorable | Pernyataan unfavorable |
| 1 | Dimensi bukti langsung | 1,2,3,4, dan 5 | - |
| 2 | Dimensi kehandalan | 1,2,3, dan 6 | 4 dan 5 |
| 3 | Dimensi ketanggapan | 1,2,3, dan 6 | 4 dan 5 |
| 4 | Dimensi jaminan | 1,2, dan 3 | 4 dan 5 |
| 5 | Dimensi perhatian | 1,2,3,5 dan 6 | 4 |

Tabel 3.2 Butir Penilaian Kuesioner Kepuasan Pelayanan Kefarmasian
Skor kenyataan

| No | Pernyataan | Skor | |
|----|------------------|-------------|---------------|
| | | (favorable) | (unfavorable) |
| 1 | Tidak puas (TP) | 1 | 5 |
| 2 | Kurang puas (KP) | 2 | 4 |
| 3 | Netral (N) | 3 | 3 |
| 4 | puas (P) | 4 | 2 |
| 5 | Sangat puas (SP) | 5 | 1 |

Skor harapan

| No | Pernyataan | Skor | |
|----|--------------------|-------------|---------------|
| | | (favorable) | (unfavorable) |
| 1 | Tidak setuju (TS) | 1 | 5 |
| 2 | Kurang setuju (KS) | 2 | 4 |
| 3 | Netral (N) | 3 | 3 |
| 4 | Setuju (S) | 4 | 2 |
| 5 | Sangat setuju (SS) | 5 | 1 |