

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik deskriptif tujuan untuk mencari hubungan antara variabel bebas dan terikat. Deskriptif analitik menurut Sugiyono (2013) yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Rancangan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan cross section. Metode penelitian yang digunakan adalah survey melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner dengan pendekatan secara *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* adalah rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu.

Kepuasan pasien dinilai dengan memberikan kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu berdasarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kemudian kuesioner dianalisis secara deskriptif.

B. Lokasi penelitian

Lokasi untuk Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Boyolali.

C. Subjek penelitian

1. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang memenuhi kriteria yang telah diterapkan. Populasi penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Boyolali.
2. Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2010).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Boyolali yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Panarikan sampel secara *accidental* adalah berdasarkan unit atau individu yang dijumpai ditempat dan waktu penelitian, tanpa sistematika tertentu (Supardi dan Surahman, 2014).

Untuk populasi tidak diketahui perharinya berapa teknik perhitungan sampelnya dengan menghitung jumlah sampel menggunakan rumus Lameshow (Hidayat, 2007).

Teknik perhitungan sampel untuk populasi tidak di ketahui :

$$n = \frac{z^2 \cdot \frac{\alpha}{2} \cdot p(1-p)}{d^2} = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Keterangan :

N = Besar sampel

$z(1-\alpha/2)$ = Nilai sebaran normal baku, besarnya di sesuaikan dengan tingkat kepercayaan tertentu (TK), TK 95% = 1,96

p = Proporsi populasi 0,5

d = Penyimpangan 10% = 0,1

Jadi, besar sampel minimal yang diperlukan adalah 96 orang.

Kriteria inklusi merupakan kriteria sampel yang diinginkan berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan kriteria eksklusif merupakan kriteria khusus yang menyebabkan calon responden yang memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian .

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang bersedia menjadi responden
- 2) Responden atau pendamping pasien yang bisa berkomunikasi dengan baik.
- 3) Usia pasien berumur 17-60 tahun
- 4) Pasien yang sudah berkunjung untuk kedua kalinya atau lebih.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang merupakan karyawan dirumah sakit tersebut Rumah Sakit Boyolali
- 2) Pasien yang juga merupakan keluarga dari tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut
- 3) Responden yang tidak mengisi data dengan lengkap

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di harapkan dirasakan dengan puas dengan harapan.
2. Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis dirumah sakit.
3. Dimensi daya tangkap yang mengandung arti ketepatan dan kecepatan pemberi layanan (dimensi tangible, jaminan, empati).
4. Keandalan diartikan sebagai kinerja suatu institusi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
5. Dimensi jaminan merupakan kemampuan institusi untuk meyakinkan pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya atau terjamin.Terdapat 4 aspek yang perlu diperhatikan dalam membangun dimensi ini yaitu keramahan,kopentensi,kredibilitasdan keamanan.
6. Bukti langsung adalah unsur penilaian pelanggan terhadap hal-hal yang dilihat.
7. Empati secara umum hal ini memang tidak dianggap penting oleh pelanggan, namun dilihat dari kondisi sebelumnya dapat dilihat dan ditambahkan dalam penelitian sebelumnya.

A. Pengumpulan Data

Prosedur penelitian yang dilakukan adalah

1. Persiapan

Tahap awal peneliti mempersiapkan judul penelitian beserta jurnal-jurnal pendukung sebagai referensi.

2. Perizinan

Surat izin teliti diajukan Kepada Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Ngudi Waliyo, kemudian tembusan surat izin diserahkan kepada Kesbangpol Boyolali untuk memperoleh izin peneliti.

3. Uji coba kuesioner

Melakukan pengujian terhadap kuesioner yang meliputi uji validitas dan reabilitas.

4. Menyebarkan kuesioner

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

5. Pengambilan data

Pengambilan data pasien tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan.

6. Pengolahan data

Pengolahan data dilakukan dengan cara menginput data kedalam SPSS.

1. Pembahasan

Memberikan penjelasan dan penjabaran mengenai hasil penelitian yang diperoleh

2. Kesimpulan

Menyimpulkan dari hasil penelitian yang diperoleh.

B. Pengolahan Data

1. Editing, yaitu kegiatan pengecekan kuisisioner apakah jawaban yang ada yaitu dikuisisioner sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten.

2. Coding, merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. Pemberian kode bertujuan untuk mempermudah pada saat analisis data dan mengerti data.

3. Processing, setelah semua data kuisisioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati proses pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di-entry data dari kuisisioner ke paket program komputer. Adapun paket program yang sudah umum digunakan adalah paket SPSS For Window.
4. Cleaning (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-entry apakah ada kesalahan atau tidak, dengan demikian diharapkan data benar-benar siap untuk dianalisis.

C. Analisis Data

Analisis statistik deskriptif dilakukan berdasarkan hasil kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan sebagai pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan penyiapan kuesioner yang akan diberikan kepada minimal 30 orang untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner tersebut.

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tepat mengukur objek yang diteliti. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment person dengan level signifikansi 5%. Bila signifikan hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya apabila

signifikan hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%) maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban seorang responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Apabila responden konsisten dalam menjawab pertanyaan pada kuisioner, maka data tersebut reabel. Untuk mengetahui tingkat reabilitas adalah dengan nilai Cronbach Alpha, jika semakin tinggi mendekati angka 1 maka semakin tinggi nilai konsistensi internal reliabilitasnya. Jika nilai Cronbach Alpha diatas $\geq 0,6$ maka reabilitas diterima (Candra, 2012).

3. Analisis total kepuasan menggunakan rumus Arikunto

$$\% = \frac{x}{MAKS} \times 100 \%$$

Keterangan :

% = Skor (persentase)

x = Jumlah skoe responden

Σ MAKS = Jumlah skor maksimal

Nilai persentase diklarifikasikan kedalam bentuk skala likert, untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen yaitu :

>75% = Puas

56-75% = Cukup puas

40%-55% = Kurang Puas

<40% = Tidak puas.

4. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis data yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian untuk mengetahui distribusi proporsinya (Notoadmodjo,2010). Analisis univariat disajikan dalam bentuk distribusi proporsi dan persentase dari tiap-tiap variabel penelitian. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan :

- a. Kepuasan pasien dengan kuesioner yang berisi 5 dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) meliputi 19 butir pertanyaan.
- b. Karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan usia .

Perhitungan persentase menggunakan rumus :

$$P = \frac{X \times 100\%}{N}$$

Keterangan :

P = Persentase

X = Jumlah Skor Yang Diperoleh

X = Jumlah Seluruh Skor

