

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk deskriptif analitik yang dikategorikan dalam penelitian non-eksperimen yang tujuannya untuk penelitian analisis kuantitatif dengan instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner (Maharani *et al*, 2016). Deskriptif analitik yaitu metode untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan secara umum. Metode yang digunakan yaitu survey menggunakan kuesioner dengan pendekatan *cross section*. Pendekatan *cross section* yaitu rancangan penelitian dengan pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu.

Penelitian ini menggunakan validasi konstruk yaitu kesanggupan alat ukur dalam mengukur dari konsep kepuasan yang termuat dalam kuesioner, dimana pengujian validasi dengan mencari korelasi suatu konstruksi teoritis. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu berdasarkan kehandalan, jaminan, empati, daya tanggap dan bukti langsung. Kemudian kuesioner dianalisis secara deskriptif (Muninjaya, 2014). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Kefarmasian Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Penelitian ini dilaksanakan 1 bulan, yaitu periode Februari Tahun 2020 di Instalasi Farmasian Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok subyek dengan karakteristik tertentu (Sastroasmoro, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang akan menebus obat secara berulang atau lebih dari sekali pada instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali dengan pasien itu sendiri maupun pendamping pasien pada bulan Februari Tahun 2020, akan tetapi populasi yang peneliti akan ambil yaitu pasien yang sesuai dengan kriteria yang sudah menebus obat lebih dari sekali dan bersedia menjadi responden.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan sampling tertentu untuk bisa memenuhi dan mewakili populasi (Sastroasmoro, 2014). Besar sampel adalah banyaknya anggota yang dijadikan sampel (arikunto,2010). Populasi penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali yang memenuhi

kriteria inklusi. Rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel pada penelitian ini adalah menggunakan Rumus Slovin :

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

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,1)^2}$$

$$n = 90,909$$

Keterangan:

n : Besar sampel

N : Jumlah populasi

d: Tingkat ketepatan/kepercayaan yang diinginkan (0,1)

Jumlah populasi rata-rata pasien per bulan di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali sebanyak 1000 pasien, sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 91 orang (responden).

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian berupa teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan pengambilan sampel dengan memperhatikan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dilakukan peneliti atau peneliti memiliki tujuan tertentu (Sugiyono,2016). Peneliti dalam penelitian ini mencari responden di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali dengan mendatangi pasien atau pendamping pasien yang mengambil obat di instalasi farmasi dengan cara mendatangi pasien yang sedang menunggu resep yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi:

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi dalam penelitiannya meliputi:

- 1) Pasien atau pendamping pasien di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali yang menebus obat lebih dari sekali di Instalasi Farmasi Bulan Februari Tahun 2020.
- 2) Pasien yang berusia 18 - 45 tahun.
- 3) Pasien dapat membaca dan menulis.
- 4) Pasien bersedia menjadi responden.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi yaitu keadaan yang menyebabkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikuti sertakan dalam penelitian (Nursalam, 2008). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu:

1. Pasien yang tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner.
2. Pasien yang merupakan pegawai atau keluarga pegawai di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian adalah:

1. Pasien rawat jalan merupakan seseorang yang berobat jalan dan mendapat pelayanan minimal dua kali kunjungan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

2. Umur pasien merupakan pasien yang berumur 18-45 tahun termasuk dalam kategori remaja akhir sampai dewasa akhir (Depkes, 2009) yang mendapatkan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
3. Kepuasan merupakan perasaan senang, puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali dengan hasil analisa pengisian kuesioner.
 - a. *Reability* (kehandalan) adalah kemampuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan memuaskan kepada pasien. Dimensi ini dilihat dari ketepatan melaksanakan janji dan dapat dipercaya
 - b. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesediaan petugas membantu pasien rawat jalan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, seperti kecepatan pelayanan obat.
 - c. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan luas, keramahan serta kesopanan petugas di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
 - d. *Empathy* (empati) adalah kemampuan pihak instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali untuk memberi perhatian kepada pasien secara individu di rawat jalan.
 - e. *Tangible* (bukti langsung) adalah ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, petugas, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud

dari instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rawat jalan.

E. Variable Penelitian

1. Variable bebas

Variable bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *Reliability*(kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti langsung).

2. Variable terikat

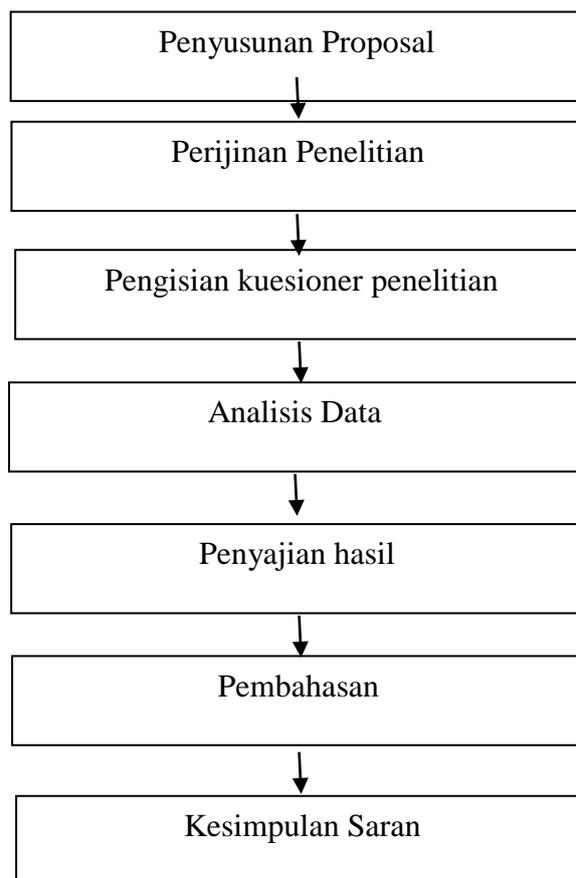
Variable terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi.

F. 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 adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data dimana kuesioner itu sendiri berisi tentang pertanyaan dan pernyataan yang dapat menggambarkan perihal kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian.

1. Penyusunan proposal, merencanakan penelitian dilakukan berdasarkan kenyataan dilapangan dan dihubungkan dengan teori.

2. Mengurus surat ijin penelitian dari Universitas Ngudi Waluyo program Farmasi untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
3. Mengajukan studi pendahuluan kepada Direktur Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
4. Mendapatkan surat jawaban penelitian dan menyerahkan kepada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
5. Menginformasikan rencana pengambilan data sesuai tujuan penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.



Gambar 3.1 Skema Pengumpulan Data

G. Pengolahan Data

Pengolahan data yaitu kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Data yang diperoleh melalui kuesioner selanjutnya di olah dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Science). Menurut hastono (2010) adapun langkah-langkah pengolahan data meliputi:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*), yaitu untuk pengecekan isi formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah benar atau belum, yang meliputi:
 - 1) Kelengkapan : semua pertanyaan sudah terisi jawabannya.
 - 2) Jelas : jawaban pertanyaan apakah tulisannya cukup jelas dibaca.
 - 3) Relevan : jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pertanyaan.
 - 4) Konsisten : antara pertanyaan yang berkaitan isi jawaban konsisten, misalnya antara pertanyaan usia dengan pertanyaan jumlah anak. Bila dipertanyaan usia 15 tahun dan di pertanyaan jumlah anak 9, berarti tidak konsisten.
2. *Coding*, yaitu kegiatan merubah data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dengan menggunakan kode-kode tertentu. Maksudnya yaitu data yang telah diteliti diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu saat di analisis. Misalnya merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan, seperti variable pendidikan dilakukan *coding* 1=SD; 2=SMP; 3=SMU dan 4=PT. Jenis kelamin 1=laki-laki dan 2=perempuan,

dsb. Kegunaan *coding* sendiri yaitu untuk mempermudah saat analisis data dan juga mempercepat saat mengentri data.

3. *Proccesing*, setelah kuestioner sudah terisi penuh dan benar, serta sudah melewati proses pengkodean, maka langkah selanjutnya yaitu memproses data agar data yang sudah di-*entry* data dari kuestioner ke paket program komputer. Berbagai-macam paket program yang digunakan untuk pemrosesan data dengan kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Paket program yang sudah umum digunakan yaitu paket SPSS for Window dan Microsoft Excel.
4. *Cleaning* (pembersihan data), yaitu pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan kemungkinan terjadi saat kita meng-*entry* ke komputer. Misalnya untuk variable pendidikan ada data yang bernilai 7, semestinya berdasarkan *coding* yang di variable pendidikan kodenya hanya 1 sampai 4 (1=SD; 2=SMP; 3=SMU dan 4=PT).

H. Analisa Data

Alat untuk mengumpulkan data yang digunakan adalah kuestioner. Kuestioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penelitian yang diperoleh sesuai dengan keadaan sebenarnya yaitu mendeskripsikan hasil kuestioner dari pasien. Sebelum kuestioner digunakan untuk pengumpulan data, kuestioner harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. 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 dikatakan alat tersebut memiliki validitas yang rendah. Uji validasi dilakukan di Rumah Sakit Umum Umi Barokah Boyolali.

Dalam melakukan perhitungan digunakan alat bantu *software* SPSS versi 16.0. Pengujian validitas menggunakan korelasi *product momen* melalui program komputer SPSS. Kriterianya jika sebuah item pernyataan dianggap valid maka harus memenuhi syarat bahwa nilai korelasinya positif dan sebaliknya. Apabila nilai korelasi item (*r* hasil) lebih besar dari nilai korelasi tabelnya (*r* tabel), maka dikatakan valid.

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment*, menurut Sugiyono (2010) dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

- r : korelasi product moment
- Σ : Jumlah sampel
- x : Skor soal
- y : Skor total
- n : skor variable x dikalikan y

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 berikut :

- a. Jika $r \geq 0,3$ maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r \leq 0,3$ maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan cara untuk melihat apakah alat ukur ini (kuesioner) akan memberikan hasil yang sama bila dilakukan secara berulang-ulang.

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

$$r = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Keterangan :

k = Jumlah soal atau pernyataan

σ_i^2 = Variansi setiap pernyataan

σ_x^2 = Variansi total tes

σ_i^2 = Jumlah seluruh variansi setiap soal atau pernyataan

Kriteria uji reliabilitas dengan rumus alpha yaitu apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur tersebut reliabel dan sebaliknya, jika

$r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tidak reliabel. Dalam penelitian, dilakukan uji reabilitas 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 responden. Kemudian untuk mencari kepuasan dengan skala korelasi, kuesioner yang sudah diisi oleh responden diberi skor. Dalam penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pernyataan yang diajukan kepada responden, mengacu pada pernyataan Sugiyono (2010) dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (berwujud) dengan menggunakan Skala Likert.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing – masing indikator pertanyaan (*tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010) :

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuesioner

| No. | Dimensi | Pernyataan | | Jumlah |
|-----|----------------|----------------|-------------|--------|
| | | Favoreble | Unfavoreble | |
| 1. | Kehandalan | 1,2,3,6,7 | 4,5 | 7 |
| 2. | Jaminan | 8,9,10,11,13 | 12 | 6 |
| 3. | Empati | 14,15,16,19 | 17,18 | 6 |
| 4. | Daya Tanggap | 20,21,22 | 23,24 | 5 |
| 5. | Bukti Langsung | 25,27,28,29,30 | 26 | 6 |

3. Tingkat Kepuasan

Jawaban kuesioner dianalisis dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban dengan skala 1

hingga 4 yang tertuang dalam kuesioner melalui pertanyaan sangat puas, puas, cukup puas dan tidak puas.

Tabel 3.2 Tabel Skoring

| Kategori | Positif | Negatif |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Tidak Puas (TP) | 1 | 4 |
| Cukup Puas (CP) | 2 | 3 |
| Puas (P) | 3 | 2 |
| Sangat Puas (SP) | 4 | 1 |

Data diolah menggunakan skala *Likert*, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Presentase skor} = \frac{\text{jumlah skor rata-rata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata - rata} = \frac{\text{nilai skor responden}}{\text{jumlah butir soal}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{jumlah responden} \times 4$$

Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan

| No | Kategori | Presentase |
|----|-------------------|------------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | >25% - 43,75% |
| 2 | Tidak Puas | >43,75% - 62,75% |
| 3 | Puas | >62,75% - 81,25% |
| 4 | Sangat Puas | >81,25% - 100% |