

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian eksperimental berupa penelitian analisis kuantitatif dengan instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner (Maharani *et al*, 2016). Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang 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 jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

2. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November sampai Desember 2019

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Supriyanto *ea al*, 2012). Populasi penelitian ini adalah semua pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang periode February 2020.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali yang memenuhi kriteria inklusi. Rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel pada penelitian ini adalah menggunakan Rumus Slovin :

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

$$n = \frac{1400}{1 + 1400(0,1)^2}$$

$$n = 0,93 \text{ (93 responden dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan :

N : Besar populasi

n : Besar sampel

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

Jumlah sampel yang didapatkan dari rumus tersebut adalah minimal sebanyak 100 responden.

Untuk menentukan sampel yang memenuhi syarat untuk diteliti maka perlu ditentukan kriteria inklusi dan elsklusi yaitu sebagai berikut :

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 umum yang menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali
2. Pasien yang bersedia menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner.
3. Pasien yang bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis.
4. Pasien yang berusia 17-65 tahun

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan keadaan yang menyebabkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian (Nursalam, 2008). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu: Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini berupa teknik *accidental sampling*, yakni pengambilan sampel berdasarkan

responden kebetulan dijumpai saat pelaksanaan penelitian di rumah sakit.

D. 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 penelitian ini yaitu :

1. Pasien umum rawat jalan adalah pasien yang tidak diharuskan untuk rawat inap, serta harus membayar sendiri segala biaya perobatan sesuai dengan ketentuan.
1. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.
2. Harapan pelanggan adalah kepercayaan sebelum mencoba (*pre-trial belief*) mengenai suatu produk, yang kemudian dijadikan sebagai standar untuk mengevaluasi *performance* suatu produk atau pengalaman-pengalaman yang akan datang.

3. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan.
4. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah berkaitan dengan membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu.
5. *Assurance* (kepastian) adalah pengetahuan dan kebaikan petugas serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan.
6. *Emphaty* (empati) adalah perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan para pasien.
7. *Tangible* (bukti langsung) adalah berkaitan dengan fasilitas, peralatan, kenyamanan ruang, dan sifat petugas.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan instalasi farmasi.

2. Variabel terikat

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

F. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan metode Sumber Data Primer yang mana data primer merupakan data yang dapat dari sumbernya (subyek penelitian) metode yang digunakan untuk

mengumpulkan data primer dengan menggunakan metode kuisioner. Metode kuisioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan langsung kepada responden (pasien rawat jalan) untuk mendapatkan jawaban dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Pertanyaan tersebut terdiri dari kualitas layanan dan kepuasan pasien.

G. Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya adalah proses pengolahan data dengan melalui tahap sebagai berikut :

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. Editing yang dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul.

2. Pemberian Nilai (*Scoring*)

Penelitian memberi skor atau nilai pada masing-masing jawaban responden dari masing-masing variable setelah semua kuesioner terkumpul.

Penilaian jawaban untuk pernyataan positif dan negative dari variable kepuasan dan harapan pasien, yaitu :

Tabel 3.1 Tabel skoring

Kenyataan	Nilai pernyataan <i>favourable (+)</i>	Nilai pernyataan <i>unfavourable (-)</i>
Sangat tidak setuju	1	5
Tidak setuju	2	4
Netral	3	3
Setuju	4	2
Sangat setuju	5	1

Harapan	Nilai pernyataan <i>favourable (+)</i>	Nilai pernyataan <i>unfavourable (-)</i>
Sangat tidak penting	1	5
Tidak penting	2	4
Netral	3	3
Penting	4	2
Sangat penting	5	1

Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner

No	Jenis pertanyaan	No soal		Jumlah pertanyaan
		Pernyataan <i>favourable (+)</i>	Pernyataan <i>unfavourable (-)</i>	
1	Dimensi kehandalan	2,3,5,7	1,4,6	7
2	Dimensi daya tanggap	2,4,5,6	1,3,7	7
3	Dimensi kepastian	2,4,5	1,3,6,7	7
4	Dimensi empati	2,3,5,6	1,4,7	7
5	Dimensi berwujud	1,3,4,7	2,5,6	7

3. Menyusun Data (*Tabulating*)

Pada tahap ini, menyusun data dalam bentuk tabel, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti. Peneliti melakukan *tabulating* atau menyusun data setelah menyelesaikan pemberian nilai dan pemberian kode dari masing-masing jawaban

responden atas pertanyaan yang diajukan agar dengan mudah dijumlahkan, disusun dan ditata untuk dianalisis.

4. Memasukan Data (*Entry*)

Data yang dianalisis yang karakteristik responden dan data hasil scoring dan koding. Data-data yang telah didapat dimasukkan kedalam program atau “*software*” computer yaitu program *microsof excel*.

5. *Transferring* (pemindahan)

Penelitian melakukan pemindahan kode-kode yang telah ditabulasi ke dalam komputer suatu program atau asisten tertentu, dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS versi 16.0 untuk mempercepat proses analisa data.

6. *Cleaning*

Membuang data atau membersihkan data yang sudah tidak dipakai.

H. Analisis Data

Alat untuk mengumpulkan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner, yaitu merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner memuat kepuasan dan harapan yang dinilai pada 5 dimensi yaitu, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (berwujud), sebelum kuesioner diberikan kepada responden, kuesioner harus dilakukan uji validasi dan uji reabilitas.

1. Uji Validasi

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. 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 pengukuran tersebut. Alat yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai alat ukur yang memiliki validitas rendah.

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

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

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 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 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 (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 pernyataan

σ_i^2 = Variansi setiap pernyataan

σ_x^2 = Variansi total tes

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah seluruh variansi setiap soal atau pernyataan

Kriteria uji reliabilitas dengan rumus alpha adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur tersebut reliable dan sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tidak reliable. Dalam penelitian ini, 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 jumlah sampel. 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.

3. Analisis Data

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 :

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

Sehingga diperoleh Batasan sebagai berikut:

Tabel 3.3 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

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 harapan

Y : skor rata-rata kualitas pelayanan

N : jumlah responden

