

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

3.1.1 Rancangan penelitian

Penelitian ini ialah analisis observasional melalui pendekatan *cross-sectional*, dengan metode pengambilan data secara prospektif, mengisi kuesioner model *SERVQUAL* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari segi *tangitable*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan tidak melibatkan harapan dengan kenyataan pasien. Data kemudian diolah secara statistik analisis deskriptif menggunakan instrumen *Skala Likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

3.1.2 Metode *Service Quality*

Servqual ialah metode instrumen dimana dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry untuk mengukur kualitas batu giok. Dalam model *servqual*, kualitas layanan didefinisikan sebagai keseluruhan evaluasi atau sikap terhadap layanan. Suatu definisi didasarkan pada tiga landasan konseptual utama, yaitu:

1. Kualitas jasa lebih sulit dinilai oleh pembeli daripada sifat barang dagangan.
2. Pandangan kualitas administrasi ialah efek lanjutan dari korelasi antara asumsi klien dan pameran nyata administrasi.
3. Penilaian kualitas tidak hanya dilakukan pada hasil bantuan, tetapi juga mencakup penilaian ukuran pengiriman bantuan.

Estimasi kualitas jasa pada model *servqual* ini bergantung pada skala multitem yang dimaksudkan untuk mengukur asumsi dan wawasan klien. Juga, lubang di antara keduanya dalam lima pengukuran bantuan. (Jiwantara *et al*, 2012).

3.1.3 Subjek Penelitian

A. Kriteria Inklusi yaitu :

1. Pasien bersedia jadi Responden.
2. Pasien instalasi farmasi rawat jalan yang menggunakan BPJS.
3. Pasien yang mendapatkan resep non racikan dari dokter .
4. Pasien yang berusia 18-60 tahun (Dewasa).

B. Kriteria Eksklusi yaitu :

1. Pasien berkebutuhan khusus (susah bicara atau tidak bisa mendengar.
2. Pasien yang berusia <18 tahun.
3. Pasien instalasi farmasi rawat inap.
4. Pasien instalasi farmasi rawat jalan dimana menggunakan jaminan asuransi, perusahaan, umum.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini yaitu pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi farmasi Rumah Sakit Bayukarta dengan pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Dengan tetap menjaga protokol kesehatan yang mana peneliti menggunakan alat pelindung diri serta menjaga jarak dengan responden untuk meminimalisir penularan Covid-19.

Perhitungan Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional, untuk populasi yang diketahui jumlah pada periode Januari-Desember 2020 sebanyak 41.986 kunjungan pasien di instalasi farmasi rawat jalan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (Sujarweni, 2014), ialah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e^2)} \\
 &= \frac{41.986}{1 + 41.986(10\%^2)} \\
 n &= \frac{41.986}{1 + 41.986(0.1^2)}
 \end{aligned}$$

= 99,76 Responden

Untuk mempermudah pengolahan data dan melakukan pengujian dimana lebih baik, peneliti memilih 100 responden sebagai sampel.

Keterangan :

n : Ukuran sampel.

N : Populasi.

e : Standar Error (10%) (derajat penyimpangan terhadap populasi dimana diinginkan).

3.3 Bahan dan Alat yang Digunakan

3.3.1 Alat Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan lembar kuisioner *Servqual* menggunakan skala 1 sampai 4 yang akan diuji Validitas dan Reliabilitasnya (Pangala, 2014). Penelitian ini memakai kuisioner dimana terdiri dari 4 dimensi kualitas, yaitu:

Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat puas	4
Puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

Tentukan rentang skala kepuasan dengan menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persentase (%), sehingga bisa memahami evaluasi dengan menemukan metode interval persentase (I). (Sugiyono, 2010).

$$I = \text{Jumlah responden} / \text{Jumlah skor (likert)}$$

$$I = 100/4$$

$$I = 25$$

Hasil (I) = 25 ialah intervalnya jarak dari terendah 0% hingga

tertinggi 100% .

Berikut tabel range skala kepuasan responden :

Tabel 3.2 Range Skala Kepuasan Responden

Penilaian	Nilai skala peringkat
Sangat Puas	76% - 100%
Puas	51% - 75%
Kurang Puas	26% - 50%
Tidak Puas	0% - 25%

3.3.2 Bahan Penelitian

Bahan kajian ialah data pasien berdasarkan hasil kuisioner di Instalasi farmasi Rumah Sakit Bayukarta Karawang pada periode bulan April - Juni 2021.

3.4 Variable Penelitian

3.4.1 Klasifikasi Variabel

3.4.1.1 Variabel Bebas

Dalam penelitian ini variabel bebas ialah mutu pelayanan kefarmasian yang terdiri dari *Reliability, responsevenss, assurance, emphaty, tangible*.

3.4.1.2 Variabel terikat

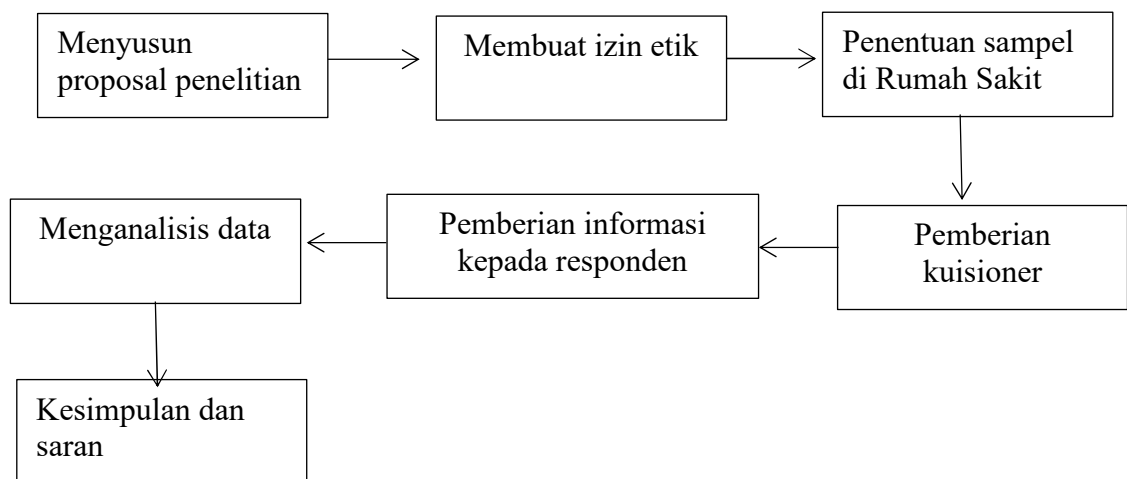
Dalam penelitian ini variabel terikatnya ialah kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

3.4.2 Definisi Operational Variabel

1. Pasien merujuk kepada semua orang yang datang ke rumah sakit dan menggunakan obat bebas di lokasi instalasi apotek untuk beberapa kali transaksi pembelian obat.
2. Resep Non Racikan ialah pelayanan obat resep dimana tidak perlu melalui proses penyiapan obat.
3. Kepuasan pasien berarti pelayanan dimana diterima pasien memenuhi harapan pasien, yaitu apotek bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.
4. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan sarana kefarmasian diukur dengan kuesioner model Servqual, berkisar antara 1 sampai dengan 4.

3.5 Prosedur Percobaan

Berikut dibawah ini ialah gambaran prosedur percobaan dalam bentuk diagram alir :



Gambar 3.1 Prosedur Percobaan

3.6 Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara menganalisis data menggunakan salah satu program SPSS yaitu analisis deskriptif univariat, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan frekuensi dalam dimensi *Reliability, Assurance, Tangitable, Empathy, Responsivess* dengan nilai tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) instalasi farmasi Karawang RSUD Bayukarta. *Assurance, Tangitable, Empathy, Responsivess* dengan nilai tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) (Sugiyono, 2010).

