

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

3.1.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dilakukan dengan penelitian observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, dan penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi atau pendapat umum tentang pelayanan kefarmasian. Kuesioner sebagai alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner model *SERVQUAL*, yaitu suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan. Dilakukan pengujian terhadap kuesioner sebelum melakukan penelitian, yaitu uji validitas dan uji reabilitas. Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *likeart* karena skala *likeart* mempunyai reliabilitas yang relatif tinggi serta informasi yang diberikan sesuai fakta dari pendapat responden (Nasir, dkk.,2011).

3.2 Populasi dan Sampel

Semua pasien rawat jalan pengguna BPJS yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rumah sakit Mitra Family Karawang, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden yang kemudian besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (Sujarweni, 2014),

Rumus slovin :

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

keterangan :

n = Jumlah sampel

N = jumlah sampel populasi

e = standar Error (10%)

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan per bulan adalah

507 Dari data tersebut dapat diperoleh besar sampel :

$$n = \frac{507}{1 + 507 \cdot (0,1)^2}$$

n = 83 responden

Agar memudahkan dalam pengolahan data, maka peneliti mengambil sampel menjadi 100 responden.

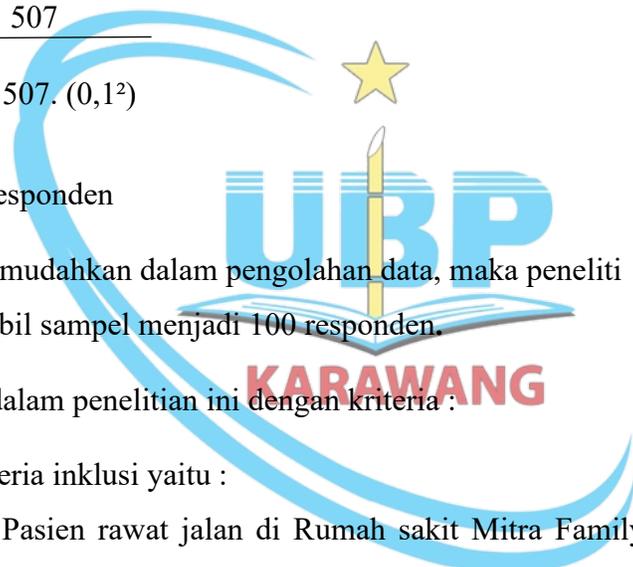
sampel dalam penelitian ini dengan kriteria :

A. Kriteria inklusi yaitu :

1. Pasien rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family yang menggunakan BPJS
2. Bersedia menjadi responden
3. Pasien dengan umur 18 tahun sampai 65 tahun

B. Kriteria Eksklusi yaitu :

1. Pasien tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
2. Pasien berkebutuhan khusus (susah bicara atau tidak dapat mendengar)



3.3 Bahan dan Alat yang digunakan

3.3.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan pada penelitian ini berupa lembar pertanyaan atau kuesioner model *servqual* yang berisi tentang kuesioner pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) yang mempunyai skala penilaian 1 sampai 4 dengan 4 dimensi kualitas, yaitu : sangat puas; puas; tidak puas; dan sangat tidak puas.

3.3.2 Bahan Penelitian

Pada penelitian ini bahan yang digunakan yaitu semua data pasien yang didapat dari hasil kuesioner yang telah dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit Mitra Family selama bulan Februari 2022 sampai dengan April 2022.

3.4 Variable Penelitian

3.4.1 Klasifikasi Variable Penelitian

a. Variable Bebas

Variable bebas dalam penelitian ini adalah Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Mutu pelayanan kefarmasian terhadap lima indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

b. Variable Terikat

Dalam penelitian ini variable terikatnya adalah kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diperoleh.

3.4.2 Definisi Operasional Variable

Definis operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
Variabel Terikat					
1	Kepuasan Pasien di apotek rawat jalan di RS Mitra Family	Kepuasan pasien berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM)	-	-	-
variabel Bebas					
1	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin responden	Kuesioner	Nominal	1 : Pasien berjenis kelamin perempuan 2 : Pasien berjenis kelamin laki-laki
2	Umur	Umur responden	Kuesioner	Ordinal	1 : umur \leq 24 tahun 2 : umur 25 - 44 tahun 3 : umur 45 - 64 tahun 4 : umur \geq 65 tahun
3	Pendidikan	Pendidikan terakhir yang diikuti responden	Kuesioner	Ordinal	1 : Tamat SD 2 : Tamat SMP 3 : Tamat SMA 4 : Tamat Universitas
4	<i>Tangible</i> (penampilan RS)	Puas dengan kerapihan, kebersihan pakaian seragam petugas instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas

		Puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		Pasien puas dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia di Instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
5	<i>Reliability</i> (kehandalan pelayanan)	pasien puas dengan pelayanan yang dijalankan di instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		kelengkapan obat yang tersedia di instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		ketepatan pemberian obat oleh petugas instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
6	Responsive ness (ketanggapan pelayanan)	kecepatan dan ketepatan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		ketanggapan Apoteker atau petugas instalasi farmasi saat pasien meminta pemilihan obat yang sesuai dengan kebutuhan	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		Pasien puas atas bantuan Apoteker dan petugas instalasi farmasi dalam	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas

		menganggapi keluhan			
7	Assurance (ketersediaan obat di Instalasi farmasi)	kelengkapan dan kejelasan informasi obat yang disampaikan oleh petugas	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		Pasien puas dengan mutu pelayanan oleh petugas instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
8	Emphaty (peamberian Informasi)	Sikap petugas instalasi farmasi saat melayani pasien	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		Perhatian Apoteker atau petugas instalasi farmasi dalam menanggapi keluhan pasien	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas
		Perhatian Apoteker atau petugas instalasi farmasi dalam penyampaian obat yang dibeli pasien di instalasi farmasi	Kuesioner	Ordinal	1 : Sangat Tidak Puas 2 : Tidak puas 3 : Puas 4 : Sangat puas

3.5 Prosedur Percobaan

1. Penelitian ini dimulai dengan pembuatan proposal penelitian.
2. Pembuatan *ethical clearance*
3. Menentukan sampel di rumah sakit dengan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi (pasien rawat jalan di rumah sakit mitra family, bersedia menjadi responden, pasien dengan umur 18 tahun sampai 65 tahun) dan sesuai dengan kriteria eksklusi (pasien tidak mengisi

kuesioner dengan lengkap, pasien berkebutuhan khusus).

4. Pemberian informasi kepada pasien tentang tujuan penelitian. Dan mendatangi lembar persetujuan penelitian (*informed consent*) bagi pasien yang bersedia berpartisipasi
5. Pemberian kuesioner tentang pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan rumah sakit mitra family
6. Dilanjutkan dengan menganalisis data dari kuesioner yang telah dilengkapi
7. Kesimpulan dan saran

3.6 Analisis Data

Kegiatan analisis data meliputi :

1. *Editing*, merupakan proses untuk memeriksa kembali data yang telah terkumpul seperti kelengkapan, kejelasan, kecocokan, serta kesesuaian jawaban responden. Dalam hal ini dilakukan penyaringan data yang benar-benar terpakai dari kuesioner.
2. *Koding* (pengkodean), adalah kegiatan menggolongkan dan mengklasifikasikan jawaban responden berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Tujuan dari pengkodean ini adalah untuk menyederhanakan dari setiap jawaban responden sehingga dapat dengan mudah dianalisis dan diterjemahkan.
3. *Scoring* , merupakan kegiatan untuk menentukan skor atau nilai dari jawaban pada setiap item pertanyaan yang dapat menentukan nilai tertinggi sampai nilai terendah dengan urutan pemberian skor sebagai berikut :
 - a. Jawaban sangat puas mendapatkan skor 4
 - b. Jawaban puas mendapatkan skor 3
 - c. Jawaban tidak puas mendapatkan skor 2
 - d. Jawaban sangat tidak puas mendapatkan skor 1

Menghitung scoring dari jawaban responden pada setiap item dimensi, maka dihitung dengan rumus :

$$T \times P_n$$

Keterangan :

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = pilihan angket skor *likeart*

Harus diketahui *interval* (rentang jarak) dan interpretasi persen sbeleum menyelesaikan perhitungan agar mengetahui penilain dengan metode interval persen (Sugiyono, 2010).

$$I = 100 / \text{Jumlah skor } likeart$$

$$I = 100 / 4$$

$$I = 25$$

25 adalah intervalnya jarak terendah 0% hingga tertinggi 100% kriteria interpretasi skor berdasarkan interval :

Tabel 3.2 Range skala kepuasan pasien

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

4. *Entry Data*, merupakan kegiatan untuk memindahkan data atau memasukkan data yang diperoleh dari lapangan kedalam bentuk tabel untuk dianalisis menggunakan program komputer.

5. *Cleaning Data*, adalah proses untuk membersihkan dari kesalahan pada saat pengisian data yang terjadi pada waktu proses *entry data*.
6. Analisis Data, merupakan langkah untuk mengumpulkan, menyeleksi, dan mengubah sehingga data dapat menjadi sebuah informasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisa menggunakan salah satu program SPSS yaitu Analisis deskriptif jenis Univariat yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan jumlah frekuensi di apotek rawat jalan di RS Mitra Family dalam dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.

