

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *cross sectional*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang melakukan deskripsi mengenai fenomena yang ditemukan, baik yang berupa faktor resiko maupun efek atau hasil, dan *cross sectional* adalah salah satu pendekatan yang dipergunakan untuk melakukan penelitian terhadap beberapa kelompok dalam jangka waktu yang relatif singkat.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini yaitu pasien BPJS Program Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Karawang dengan pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi.

Perhitungan Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan observasional, untuk populasi yang diketahui jumlah pada periode Agustus s/d September 2022 sebanyak 3.004 kunjungan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% , sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e^2)} \\&= \frac{3004}{1 + 3004(10\%^2)} \\n &= \frac{3004}{1 + 3004(0.1^2)} \\&= 96,77 \text{ Responden}\end{aligned}$$

Agar mempermudah dalam pengolahan data serta untuk menghasilkan pengujian yang lebih baik maka peneliti mengambil sampel menjadi 100 responden

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Populasi

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

3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.3.1 Kriteria Inklusi

1. Peserta Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan dalam priode bulan Agustus s/d September 2022.
2. Pasien bersedia turut serta dalam penelitian
3. Pasien berkomunikasi dengan baik.

3.3.2 Kriteria Eksklusi

1. Usia pasien kurang dari 17 tahun
2. Pasien tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

3.4 Bahan dan Alat Penelitian

3.4.1 Alat Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan lembar kuisioner *Servqual* menggunakan skala 1 sampai 4 yang telah diuji Validitas dan Reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan kuisioner yang terdiri dari 4 dimensi kualitas

Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert

Penliaian	Skor
Sangat puas	4
Puas	3
Kurang puas	2

Tidak puas	1
------------	---

(Sumber: Skala Likert, 2008)

Penentuan interval range skala kepuasan dengan menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval persen (I). (Sugiyono, 2010)

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

$$I = 100/4$$

$$I = 25$$

Hasil (I) = 25 adalah 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%

Hasil yang didapat akan dianalisa diolah dengan program SPSS dengan menggunakan *Skala Likert*.

3.4.2 Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan adalah data pasien berdasarkan hasil kuisioner di Kimia Farma Karawang.

3.5 Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan di Apotek Kimia Farma Karawang periode bulan Agustus hingga September 2022.

3.6 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa variabel diantaranya :

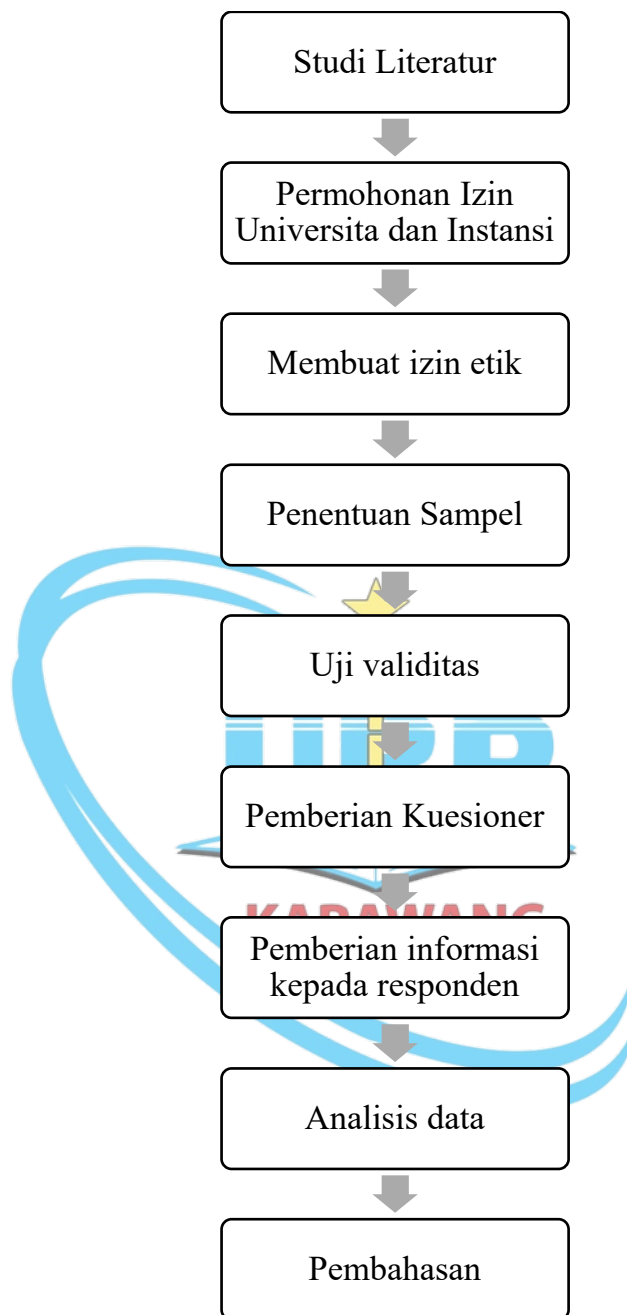
1. Variabel terikat : tingkat kepuasan pasien
2. Variabel bebas :
 - a. Kehandalan
 - b. Ketanggapan
 - c. Keyakinan
 - d. Empati
 - e. Fasilitas berwujud
 - f. Analisis Data
 - g. Jadwal Kegiatan

3.7 Definisi Operasional

1. Pelayanan resep adalah suatu pelayanan terhadap permintaan tertulis dokter, dokter gigi, kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
2. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Terbagi dalam lima kategori yaitu :
 - a. Sangat puas adalah penilaian pasien mengenai perasaan yang sangat senang terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.
 - b. Puas adalah penilaian pasien mengenai perasaan senang terhadap kebutuhan yang diinginkannya sebagian besar terpenuhi dengan baik. Universitas Sumatera Utara
 - c. Kurang puas adalah penilaian pasien mengenai perasaan sangat tidak senang yang menggambarkan pelayanan informasi obat tidak sesuai dengan harapan ataupun kebutuhan.
 - d. Tidak puas adalah penilaian pasien mengenai perasaan sangat tidak senang terhadap kebutuhan yang diinginkannya sangat sedikit sekali atau secara keseluruhan tidak terpenuhi.

3.8 Prosedur Penelitian

1. Studi Literatur tentang BPJS Program Rujuk Balik dan Kepuasan Pasien.
2. Permohonan izin kepada Kaprodi Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang untuk melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma Karawang.
3. Permohonan izin kepada BM (*Branch Manager*) Apotek Kimia Farma Karawang dengan membawa surat rekomendasi dari pihak Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Permohonan izin etik kepada lembaga etik untuk melakukan penelitian.
5. Penentuan sampel dari populasi sesuai kriteria yang telah ditentukan pada pasien di Apotek Kimia Farma Karawang.
6. Studi pendahuluan dan uji validitas instrumen penelitian.
7. Pemberian kusioner kepada pasien/sampel dan di edukasi untuk mengisinya.
8. Pemberian informasi kepada pasien tentang tujuan pengisian kusioner dan penelitian yang dilakukan di Apotek Kimia Farma Karawang.
9. Data yang telah diperoleh dicatat dalam lembar pengumpulan data.
10. Memasukkan data yang telah diperoleh ke dalam program *Excel*.
11. Melakukan analisa data menggunakan program *Excel dan SPSS* serta membuat hasilnya dalam bentuk uraian, persentase serta grafik.



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

3.9 Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis dengan cara membandingkan bobot kenyataan dan harapan pasien terhadap kepuasan pelayanan pasien BPJS Kesehatan Program Rujuk Balik di beberapa Apotek Kimia Farma di Karawang, setelah diperoleh rata-rata dihitung persentase tingkat kepuasan pasien dan hasil yang diperoleh disimpulkan dengan indeks kepuasan dengan salah satu program SPSS yaitu *Skala Likert* yang di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam hal penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan berdasarkan data kuesioner yang didapatkan (Sani, 2018).

