

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan memiliki kriteria inklusi dan juga eksklusi. Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan JKN yang berobat di Rumah Sakit X Karawang.
2. Pasien yang bersedia menjadi responden serta kooperatif.
3. Pasien yang berusia minimal 21 tahun.

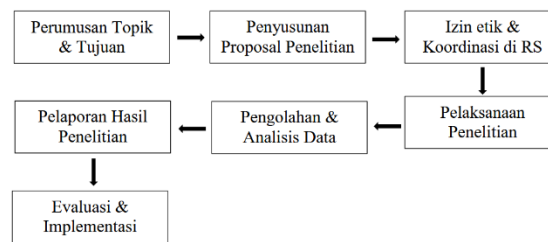
Sedangkan untuk kriteria eksklusi yang digunakan juga dalam penelitian kali ini antara lain sebagai berikut :

1. Pasien yang memiliki gangguan verbal.

Kemudian dalam metode penelitian yang akan dilakukan, dibagi atas jenis penelitian, populasi dan sampel, alat dan bahan penelitian yang digunakan, prosedur penelitian, analisis data dan jadwal kegiatan.

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu dekskriptif eksperimental dengan penelitian secara retro-prospektif dengan pengambilan sampel berdasarkan *purpose sampling* yang berupa hak angket atau kuisisioner dimana analisisnya menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan dimensi *servqual* yang terdiri atas 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsives* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan juga *empathy* (empati) kemudian diuji korelasinya dengan aplikasi SPSS berdasarkan spearman rank dan untuk pengambilan data kuisisioner berdasarkan rumus slovin. Setelahnya, untuk pengolahan data mengenai hutangan obat dihitung data per bulan lalu dikelompokkan berdasarkan data *fast moving* dan *slow moving*.



Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, dilakukan perumusan topik dan tujuan penelitian, Kemudian dilakukan penyusunan terhadap proposal penelitian. Setelah penyusunan proposal penelitian selesai, peneliti melakukan pengajuan terhadap izin etik dan berkoordinasi dengan Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Karawang. Peneliti melakukan penelitian, setelahnya yaitu pengolahan serta analisis data, pelaporan hasil penelitian kepada dosen pembimbing dan melakukan evaluasi serta implementasi terhadap hasil penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian kali ini adalah seluruh yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berkunjung ke Rumah Sakit X Karawang. Pengambilan sampel ini dibagi atas 2 yaitu yang pertama berdasarkan pasien JKN rawat jalan yang mengalami hutang obat yang nantinya data tersebut akan dikelompokkan bersamaan dengan obat kategori *fast moving* dan *slow moving* perbulan dan secara keseluruhan mulai dari periode bulan November 2024, Desember 2024, Januari 2025, Februari 2025 dan Maret 2025. Kemudian yang kedua yaitu dilengkapi juga dengan instrument (kuisisioner) yang dimana ukuran sampel/responden ditentukan dengan *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan juga kriteria eksklusi serta analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat berdasarkan dimensi *servqual*. Untuk mengetahui jumlah responden atau sampel penelitian, maka peneliti menggunakan rumus slovin.

Tabel 3. 1 Populasi Pasien Rawat Jalan JKN RS X Karawang

Jumlah Pasien	Periode					TOTAL	RERATA
	Nov-24	Des-24	Jan-25	Feb-25	Mar-25		
	681	696	702	699	720	3498	699.6

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{700}{1 + 700 \cdot 0.05^2}$$

$$n = 254,54 = 250 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian terhadap kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih bisa untuk ditolerir

Dalam rumus slovin, ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah besar

Pada perhitungan slovin yang didapat ialah 254,54 akan tetapi peneliti mengambil sampel sebanyak 250 responden.

3.3 Alat dan Bahan Penelitian yang digunakan

3.3.1 Bahan

Bahan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data dari sistem Rumah Sakit X mengenai jumlah obat JKN yang menjadi hutang obat dari item obat dan berapa banyaknya.
2. Wawancara serta memberikan kuisioner terkait kualitas pelayanan pasien.

3.3.2 Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Buku catatan yang digunakan untuk mencatat obat yang menjadi hutang obat setiap harinya.
2. Kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan proses penelitian.
3. Aplikasi penghitung statistik SPSS.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas 2 yaitu variabel bebas dan juga variabel terikat. Dimana untuk variabel bebasnya merujuk kepada pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sedangkan untuk variabel terikat yaitu perhitungan obat yang mengalami hutangan dan kategori obat *fast moving* dan *slow moving* serta kuisioner yang dapat menjadi acuan akan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan kualitas layanan berdasarkan metode *servqual* yang terdiri atas *Tangibles* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsives* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan juga *Empathy* (empati) yang nantinya jumlah sampel tersebut dihitung dengan menggunakan rumus slovin kemudian diolah dengan rumus korelasi spearman.

3.5 Prosedur Penelitian

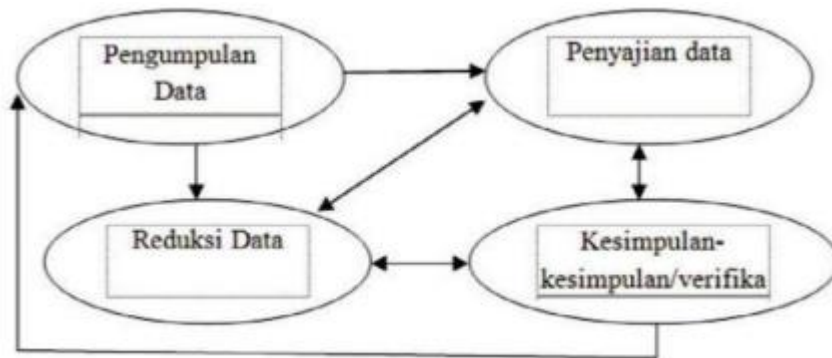
Proses – proses yang dilakukan sebelum melakukan penelitian, ialah dengan melakukan perizinan ke Rumah Sakit X Karawang. Kemudian, memahami terlebih dahulu apa saja yang menjadi syarat untuk penelitian contohnya itu seperti dengan tidak menyebutkan nama rumah sakit yang sebenarnya dan tidak mencantumkan rekam medis pasien di proposal penelitian. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi masalah atau terkena audit dari pihak BPJS Kesehatan yang mengakibatkan adanya pemutusan kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan pihak Rumah Sakit X Karawang. Selain itu, dilakukan *MoU* untuk dilakukannya penelitian agar menjadi hitam di atas putih antara pihak peneliti dan pihak rumah sakit. Kemudian setelah semua perizinan selesai, penulis melakukan observasi terhadap Instalasi

Farmasi Rumah Sakit X Karawang mulai dari struktur instalasi hingga ke pelayanan kefarmasian yang ada.

Penulis juga melakukan pengambilan data secara manual setiap harinya melalui pencatatan resep yang tidak tervalidasi akibat stok obat yang kosong atau hutang obat. Untuk pengambilan data juga dilakukan melalui SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) terkait data keseluruhan pasien rawat jalan menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan dikelompokkan ke dalam kategori obat *fast moving* dan obat *slow moving*. Kemudian data ini akan diolah menggunakan aplikasi statistik yaitu SPSS. Lalu melakukan pengamatan tentang kualitas pelayanan melalui kuisioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan dengan jaminan JKN apabila mereka telah selesai di edukasi dan diberikan obat oleh apoteker. Untuk kuisioner sendiri menggunakan metode *cross sectional*, dengan pengambilan sampel berdasarkan *purpose sampling* yang berupa hak angket atau kuisioner dimana analisisnya menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan dimensi *servqual* yang terdiri atas 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsives* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan juga *empathy* (empati) serta pengambilan sampel kuisioner dihitung berdasarkan rumus slovin serta diolah dengan rumus korelasi spearman. Jika hasil data penelitian sudah ditemukan, maka akan dilakukan pembuatan kesimpulan dan juga saran. Penelitian ini dilakukan analisis data tanpa adanya pengukuran - pengukuran secara matematis, sehingga penelitian ini merupakan penelitian kualitatif.

3.6 Analisis Data

Proses penelitian secara kualitatif terkait analisis suatu data yang berpedoman pada buku X serta mengacu pada Miles dan Huberman seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 3. 2 Diagram Analisis Data

3.6.1 Pengumpulan data

Pada proses pengumpulan data, penulis menggunakan dua metode pilihan dalam mendukung penelitian kali ini. Diantaranya data dikumpulkan dengan melakukan observasi terlebih dahulu. Observasi dilakukan dengan pencatatan manual mengenai obat apa saja kah yang menjadi hutang obat setiap harinya terkhusus untuk pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimulai dari periode November 2024, Desember 2024, Januari 2025, Februari 2025 dan Maret 2025. Kemudian data ini dilakukan perbandingan dengan data dalam SIMRS (Sistem Manajemen Rumah Sakit) dengan mencari juga data terkait obat *fast moving* serta *slow moving*. Selanjutnya, penelitian ini juga menggunakan instrumen kuisioner atau hak angket yang dimana untuk ukuran populasi atau sampel sudah ditentukan dengan mengacu pada dimensi *servqual* (*tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas terhadap kepuasan pelayanan IFRS di Rumah Sakit X.

3.6.2 Reduksi

Setelah data terkumpul, dilakukan klasifikasi terkait data primer maupun data sekunder. Lalu dilakukan pemilahan serta mengkategorikan data-data yang diperoleh yang kemudian dapat disusun serta dideskripsikan. Data primer dalam penelitian ini adalah data obat pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menjadi hutang obat dan juga kategori obat *fast moving* dan *slow moving* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Karawang. Data sekunder adalah data mengenai kualitas pelayanan kepada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) RS Rumah Sakit X di Karawang melalui kuisioner. Reduksi dan pengolahan data untuk perhitungan persentase hutangan obat serta obat *fast moving* dan *slow moving*. Sedangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan Rumah Sakit X Karawang, menggunakan kuisioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang memiliki jaminan JKN dengan metode *cross sectional* menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan dimensi *servqual*. Dimana untuk perhitungan berapa jumlah responden, menggunakan rumus slovin.

Instrumen kuisioner kepuasan dilakukan berdasarkan uji validitas dan reabilitas terhadap responden. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap lima dimensi kepuasan pasien dan tingkat kesesuaian. Uji validitas mengukur ketepatan sedangkan uji reabilitas mengukur instrument penelitian sebelum digunakan untuk penyaringan data yang sebenarnya (Khurin In Wahyuni & Muhammad Syamsudin. 2021). Dimana terkait kuisioner, diberikan kepada pasien rawat jalan dengan jaminan JKN yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Karawang. Menurut Khurin In Wahyuni & Muhammad Syamsudin (2021) minimal untuk uji coba kuisioner adalah 30 responden untuk mendekati kurva normal. Setelah semua skor diperoleh dari angket tersebut, maka akan dihitung dengan bantuan rumus korelasi spearman yang didasarkan pada perbandingan nilai

r hitung dengan r tabel. Kaidah keputusannya jika r hitung $+1$, maka valid atau positif sempurna. Jika r hitung -1 atau maka tidak valid atau negatif sempurna. Jika r hitung 0 maka tidak ada hubungan yang saling berkorelasi. Semakin dekat r hitung ke $+1$ atau ke -1 maka semakin kuat juga korelasinya (Khurini Wahyuni & Muhammad Syamsudin. 2021).

3.6.3 Penyajian Data

Kemudian, setelah dilakukan reduksi maka akan dilakukan penyajian data dan diberikan narasi yang menggambarkan temuan – temuan yang diperoleh dari data yang ada dan disusun secara sistematis. Pada penelitian kali ini, untuk proses penyajian datanya, akan dibuatkan tabel yang membandingkan data yang diperoleh dari sistem yang digunakan oleh rumah sakit dan hasil wawancara dan data yang dilakukan secara tertulis mengenai obat yang menjadi hutang obat JKN kepada pasien. Selain itu dilakukan juga pemilihan obat mana yang menjadi hutang obat dengan jumlah terbanyak hingga tersedikit. Lalu disajikan juga hasil kuisioner yang menunjukkan kualitas pelayanan IFRS di Rumah Sakit X Karawang.