

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Rancangan Penelitian

Analisis ini bersifat observasional (non-eksperimental) atau survei. Adapun desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dapat dipahami sebagai suatu metode yang terutama menerapkan paradigma *post positivist* dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Pendekatan ini melibatkan pemikiran mengenai sebab-akibat, pengurangan variabel, serta pengujian hipotesis dan pertanyaan yang spesifik. Dalam penelitian kuantitatif, berbagai strategi seperti eksperimen dan survei diterapkan, yang memerlukan data statistik. Sesuai dengan namanya, penelitian kuantitatif sangat berfokus pada penggunaan angka, baik dalam pengumpulan data, penafsiran data, maupun penyajian hasilnya (Rustama, *et al.*, 2024). Tujuan dari penelitian deskriptif kuantitatif yaitu menjelaskan fakta secara sistematis beserta karakteristik populasi atau wilayah kajian tertentu yang disajikan secara objektif dan tepat.

Pengambilan sampel dilakukan secara *non-probability sampling* yaitu metode sampling yang tidak secara acak memberi ruang atau kesempatan bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2004). Keadaan tersebut terjadi karena dalam penelitian ini responden yang dipilih berdasarkan pada kriteria tertentu. Diantaranya rentang umur pasien, serta hanya untuk pasien peserta JKN saja.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana peneliti secara hati-hati memilih individu atau kelompok sebagai sampel berdasarkan kriteria atau persyaratan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Proses pemilihan sampel dalam teknik ini tidak dilakukan secara acak, melainkan didasarkan pada penilaian peneliti terhadap siapa yang paling sesuai atau memiliki informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dengan demikian, sampel yang diambil diharapkan dapat memberikan data yang lebih mendalam dan relevan sesuai dengan fokus studi yang dilakukan (Sugiyono, 2015). Pemilihan sampel dengan teknik *purposive sampling* didasari oleh

berbagai pertimbangan yang spesifik, yang semuanya bergantung pada apa yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut. Pertimbangan – pertimbangan yang diambil dari penelitian ini adalah pasien dengan rentang usia 18 - 60 tahun, pasien peserta JKN yang mampu membaca, menulis, serta berkomunikasi dengan baik dan mampu memahami mengenai penjelasan yang diberikan pada saat proses pengisian kuisioner. Pasien peserta JKN yang terdaftar dan melakukan pengobatan rawat jalan di instalasi Farmasi Rumah Sakit Karya Husada Cikampek Karawang.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Seluruh peserta JKN di Rumah Sakit Karya Husada yang menerima layanan kesehatan rawat jalan di fasilitas kefarmasian pada tahun 2025 merupakan populasi dalam penelitian ini.

3.2.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari jumlah pasien rawat jalan yang merupakan peserta JKN di Rumah Sakit Karya Husada, yang menerima pelayanan kesehatan di instalasi Farmasi. Dalam hal ini, dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel ditentukan. Rumus Slovin merupakan rumus yang sudah diketahui jumlah populasinya sehingga dapat dihitung untuk menentukan jumlah sampelnya. Selain itu penggunaan rumus Slovin juga berfungsi untuk memastikan sampel yang lebih pasti atau mendekati terhadap jumlah populasi serta mewakili dari keseluruhan pupulasi. Jumlah keseluruhan populasi yang diketahui merupakan data yang diperoleh dari instansi. Dalam hal ini data sekunder dari pasien peserta JKN dalam waktu 3 bulan kebelakang dari desember, november, dan oktober tahun 2024.

Berikut ini merupakan rumus *Slovin* menurut (Sugiyono, 2013).

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

Keterangan :
n = Besar sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian 10% (0,1)

$$n = \frac{15.983}{1 + 15.983 (0,1)^2} = 99,98 = 100 \text{ sampel}$$

3.2.3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Partisipan berumur 18 tahun sampai 60 tahun
- b. Partisipan dapat berkomunikasi dengan baik, mampu membaca dan menulis serta mengerti pengisian kuesioner.
- c. Partisipan yang bersedia suka rela dalam mengisi kuesioner
- d. Partisipan pasien peserta JKN

2. Kriteria Eksklusi

- e. Partisipan yang tidak dapat menggerakkan tubuh dengan baik.
- f. Partisipan bukan peserta JKN
- g. Pasien atau keluarga pasien yang menebus obat tidak menggunakan resep.
- h. Pasien yang tidak bersedia menjadi partisipan.

3.3. Variabel Penelitian

3.3.1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau independen didefinisikan sebagai variabel yang berperan dalam faktor yang berpengaruh atau penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang diteliti yaitu kepuasan pasien rawat jalan yang merupakan peserta JKN di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karya Husada Cikampek Karawang (Hayati dan Saputra, 2023).

3.3.2. Variabel Terikat

Dalam sebuah penelitian, variabel dependen atau terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Hayati dan Saputra, 2023). Pada penelitian ini, pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Karya Husada Cikampek Karawang dijadikan sebagai variabel dependen yang

akan dianalisis. Dengan melihat korelasinya dengan data demografi pasien. Karakteristik demografi pasien menjadi dasar utama untuk mengelompokkan mereka. Hal ini karena preferensi, keinginan, dan pola keinginan/kebutuhan pasien seringkali berkorelasi kuat dengan karakteristik demografis, dan juga karena karakteristik tersebut relatif mudah diukur (Maimunah, *et al.*, 2020).

3.4. Alat dan Bahan

3.1.1. Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner adalah instrumen dalam pengumpulan data yang diterapkan dalam suatu analisis untuk memahami sikap, kepercayaan, perilaku, dan karakteristik individu yang memiliki pengaruh dalam organisasi yang terdampak oleh sistem yang diusulkan atau sistem yang sudah ada (Maimunah, *et al.*, 2020). Kuesioner dalam penelitian ini berisi pertanyaan berdasarkan dari beberapa referensi yang didapatkan dengan kriteria 5 dimensi yaitu *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan pilihan jawaban menggunakan skala *likert*.

3.1.2. Bahan

Data pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Karya Husada Karawang tahun 2025 yang diolah menggunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26. Jumlah pasien yang digunakan untuk penelitian sebanyak 170 pasien.

3.5. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Skala	Hasil ukur
A. Variabel bebas					
1).	Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasia ndengan merujuk pada 5 dimensi kepuasan	Kepuasan pasien merupakan timbulnya rasa senang dalam diri seseorang sesudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai harapan secara langsung.	Menggunakan kuesioner dengan metode <i>SERVQU AL</i>	Skala <i>likert</i>	1. Tidak puas 2. Kurang puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat Puas
a.	<i>tangible</i>	<i>Tangible</i> merupakan dimensi dari metode <i>servqual</i> dengan menilai dari segi sarana dan prasarana.	Menggunakan kuesioner dengan metode <i>SERVQU AL</i>	Skala <i>likert</i>	-
b.	<i>reliability</i>	<i>Reliability</i> merupakan dimensi dari metode <i>servqual</i> dengan menilai dari segi kehandalan dan keakuratan dalam memberikan	Menggunakan kuesioner dengan metode <i>SERVQU AL</i>	Skala <i>likert</i>	-

	pelayanan kepada pasien.			
c. <i>responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i> merupakan dimensi dari metode <i>servqual</i> dengan menilai dari segi kualitas pelayanan yang tanggap, cepat, dan segera.	Menggunakan kuesioner dengan metode <i>SERVQU</i> <i>AL</i>	Skala <i>likert</i>	-
d. <i>assurance</i>	<i>Assurance</i> merupakan dimensi dari metode <i>servqual</i> dengan menilai dari segi kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada pasien, berpengetahuan luas dan berpenampilan sopan.	Menggunakan kuesioner dengan metode <i>SERVQU</i> <i>AL</i>	Skala <i>likert</i>	
e. <i>empathy</i>	<i>Empathy</i> merupakan dimensi dari metode <i>servqual</i> dengan menilai dari segi komunikasi	Menggunakan kuesioner dengan metode <i>SERVQU</i> <i>AL</i>	Skala <i>likert</i>	-

yang baik dan
pemahaman
kebutuhan
pasien.

B. Variabel terikat				
1). Pelayanan kefarmasian.	Dalam pelayanan	-	-	-
Dengan melihat korelasi antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasannya	Kesehatan Mutu pelayanan merupakan pelayanan kesehatan yang menghasilkan kepuasan pada saat membantu setiap pasien dalam mencapai tujuannya apabila tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan etika yang telah ditetapkan.			
a. Umur	Umur sosial merujuk pada peran, status, dan harapan	<i>software statistic</i> SPSS dan <i>Microsoft excel</i>	Uji univariat dan bivariat	Dipresentasikan dalam format

yang diberikan
masyarakat
kepada individu
berdasarkan
umur mereka.

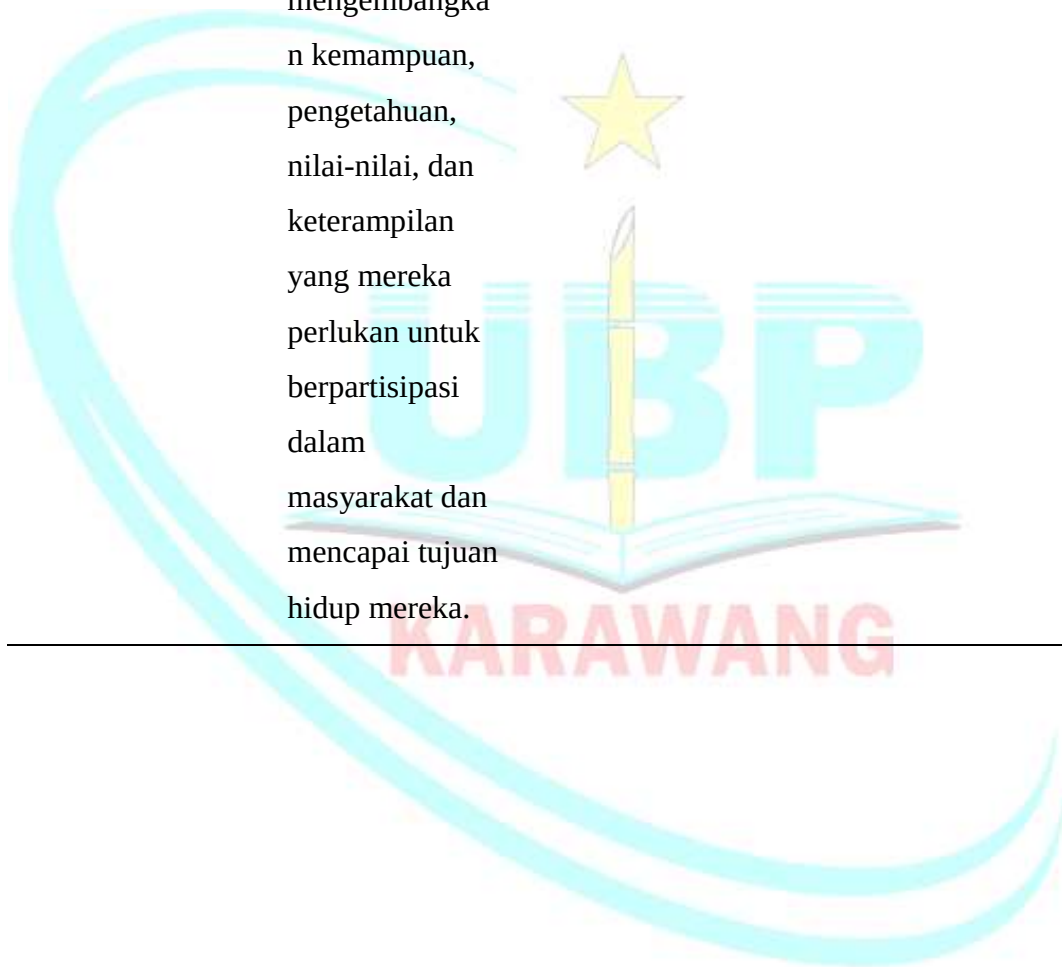
tabel,
visualisa
si, serta
penjelasa
n tertulis.

Konsep ini
menekankan
pada bagaimana
umur seseorang
mempengaruhi
interaksi sosial,
tanggung jawab,
dan posisi
mereka dalam
berbagai
konteks
masyarakat.

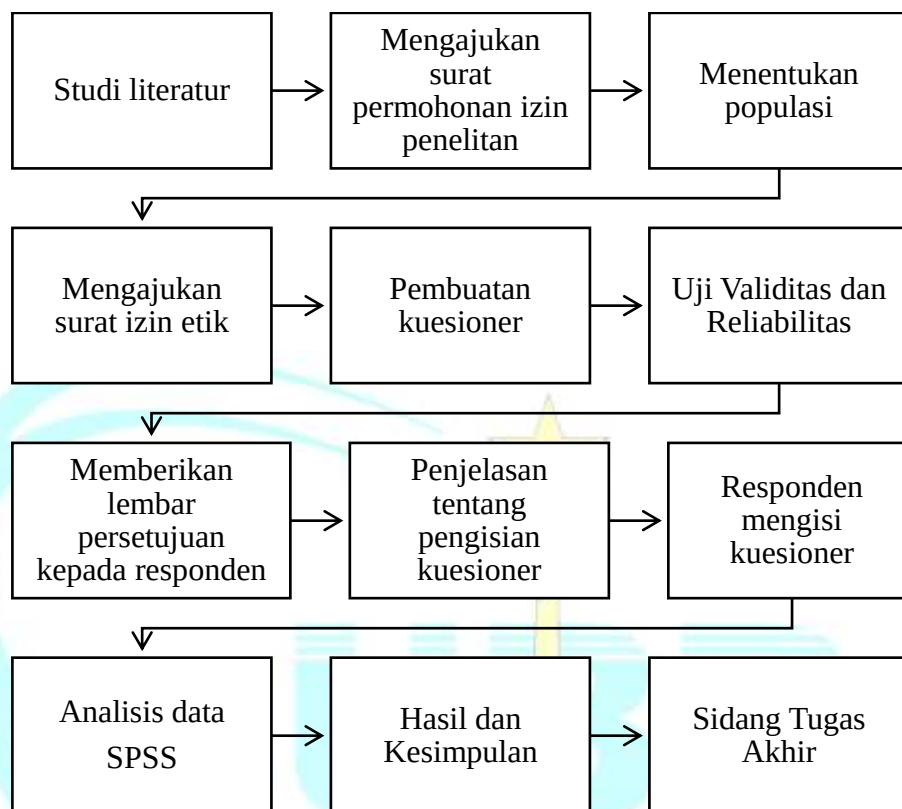
b. Jenis kelamin	Jenis kelamin adalah aspek biologis yang menentukan perbedaan fisik antara laki-laki dan perempuan.	<i>software statistic dan excel</i>	SPSS dan Microsoft	Uji univariat dan bivariat	-
c. Pekerjaan	Pekerjaan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu, terutama dalam memperoleh	<i>software statistic dan excel</i>	SPSS dan Microsoft	Uji univariat dan bivariat	-

pendapatan atau
penghasilan.

d. Pendidikan	Pendidikan	<i>software</i>	Uji	-
	adalah proses	<i>statistic</i>	SPSS	univariat
	yang	dan <i>Microsoft</i>	dan	
	memungkinkan	<i>excel</i>	bivariat	
	individu untuk			
	mengembangka			
	n kemampuan,			
	pengetahuan,			
	nilai-nilai, dan			
	keterampilan			
	yang mereka			
	perluhan untuk			
	berpartisipasi			
	dalam			
	masyarakat dan			
	mencapai tujuan			
	hidup mereka.			



3.6. Prosedur Penelitian



Gambar 3. 1. Alur Penelitian

Gambar di atas menggambarkan alur penelitian yang telah dilaksanakan. Langkah pertama dalam proses ini adalah melakukan studi literatur. Studi literatur bertujuan untuk mengidentifikasi referensi atau sumber informasi yang relevan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan dengan melihat berbagai sumber tekstual, baik digital maupun tertulis, yang relevan dengan topik penelitian yang sedang diteliti, termasuk ensiklopedia, jurnal ilmiah, buku referensi, dan sumber-sumber lain yang dapat dipercaya. Kemudian setelah mendapatkan banyak referensi dan informasi membuat surat permohonan izin penelitian. Surat izin ini dibuat sebagai bentuk permintaan izin dengan tujuan menentukan tempat atau populasi yang akan diteliti. Lalu menentukan populasi. Populasi adalah sekumpulan individu yang menjadi fokus penelitian, yang dievaluasi berdasarkan karakteristik tertentu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat sebagai objek pengamatan dengan fitur yang sebanding atau

sebagai area generalisasi yang terdiri dari item atau subjek dengan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diperiksa dan ditarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono, semakin besar ukuran sampel yang mendekati jumlah populasi, maka kemungkinan terjadinya kesalahan dalam generalisasi akan semakin kecil. Sebaliknya, semakin sedikit jumlah sampel yang digunakan dan semakin jauh dari ukuran populasi, maka risiko kesalahan generalisasi akan semakin besar (Rewah, 2018). Setelah menentukan populasi dilakukan pengajuan surat izin etik. Setelah itu melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menentukan pertanyaan yang akan diaplikasikan pada kuesioner yang akan disebarkan. Setelah uji validitas dan reliabilitas dilakukan pembuatan kuesioner dan membuat lembar persetujuan untuk responden yang bersedia suka rela sebagai responden penelitian. Kemudian menjelaskan kepada responden bagaimana cara pengisian kuesioner dan mengisi kuesioner tersebut. Lalu setelah data didapatkan dilakukan pengolahan data menggunakan teknik statistik menggunakan SPSS. Setelah itu kesimpulan dapat diperoleh dari temuan temuan dalam penelitian ini.

3.7. Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan kuesioner mencakup lima aspek kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, serta kuesioner yang berkaitan dengan karakteristik pasien. Setiap dimensi pelayanan kefarmasian dilengkapi dengan sejumlah pertanyaan, di mana setiap pertanyaan memiliki skor tertentu. Total skor dihitung berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Kuesioner berfungsi sebagai alat untuk mengukur variabel dalam analisis ini menggunakan skala Likert dengan 5 poin. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2014), skala Likert dimanfaatkan untuk menilai sikap, opini, dan persepsi seseorang maupun sekelompok orang terhadap suatu isu sosial.

Tabel 3.2 Penilaian Skala *Likert*

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

- a. Tanggapan sangat puas memperoleh skor 5
- b. Tanggapan puas memperoleh skor 4
- c. Tanggapan cukup puas memperoleh skor 3
- d. Tanggapan kurang puas memperoleh skor 2
- e. Tanggapan tidak puas memperoleh skor 1

Dalam perhitungan persentase, nilai kumulatif dari setiap item dibagi dengan total frekuensinya, lalu dikalikan dengan 100%. Jumlah sampel adalah 170 responden dengan skala pengukuran antara 1 (terkecil) dan 5 (terbesar), maka nilai kumulatif terbesar yang mungkin adalah 170 dikali 5 yaitu (850), dan nilai kumulatif terkecil adalah 170 dikali 1 yaitu (170). Dengan demikian, persentase terendah adalah (170 dibagi 850) dikali 100%, yang menghasilkan 20%. Rentang persentase adalah 100% dikurangi 20%, atau 80%. Jika rentang ini dibagi menjadi lima skala pengukuran, setiap interval persentase akan memiliki lebar sebesar 16%.

Tabel 3.3 Range Skala Kepuasan Responden Setiap Satu Item

No	Penilaian	Nilai skala peringkat
1	Sangat Puas	>81% - 100%
2	Puas	>65% - 80%
3	Cukup Puas	>49% - 64%
4	Kurang Puas	>33% - 48%
5	Tidak Puas	>16% - 32%

(Sumber : (Madiawati, 2015).

Scoring yaitu sebuah proses kuantifikasi atau evaluasi terhadap kepuasan pasien. Metode ini dilaksanakan menggunakan cara merubah jawaban dari setiap komponen (seperti *responsiveness reliability, assurance, emphaty* dan *tangible*) menjadi sebuah nilai persentase.

Rumus Index %:

Rumus ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan total skor per dimensi.

$$\% = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

Σ skor perolehan = Jumlah semua jawaban partisipan pada setiap item pertanyaan
(total dari skor tiap dimensi)

Σ skor maksimum = Nilai skala *likert* tertinggi x jumlah responden

3.7.1. Tata Cara Pengumpulan Data

Keberhasilan suatu survei dalam menghasilkan data yang akurat dan valid sangat ditentukan oleh proses pengumpulan datanya. Terdapat beragam teknik untuk melaksanakan proses ini, antara lain melalui wawancara, pengukuran, dan pemeriksaan, dimana pemilihannya disesuaikan dengan tujuan serta pertimbangan teknis pelaksanaan penelitian.

1. Faktor yang Memengaruhi Hasil Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses dialog interaktif yang kesuksesannya dipengaruhi oleh berbagai faktor, meliputi pihak pewawancara, pihak responden, instrumen pertanyaan yang digunakan, dan teknis situasional wawancara.

Kualitas sebuah wawancara sangat ditentukan oleh kemampuan pewawancara dalam menjelaskan pertanyaan secara efektif kepada responden. Apabila jawaban yang diberikan kurang memadai, pewawancara dituntut untuk melakukan pendalaman (*probing*) guna memastikan responden memberikan tanggapan yang jujur dan lengkap. Pada situasi tertentu peneliti tidak diperkenankan melakukan *probing* atau berdiskusi dengan responden seperti pada pertanyaan bagaimana seorang tenaga kefarmasian melaksanakan tugas pelayanannya yang harus ditanyakan sesuai dengan narasi pertanyaannya.

Kesenjangan latar belakang antara pewawancara dan responden, terutama dari segi status sosial, dapat memengaruhi kualitas wawancara. Agar responden dari tingkat sosial lebih rendah merasa nyaman dan bersedia memberikan informasi yang jujur, pewawancara dari tingkat sosial lebih tinggi harus mampu beradaptasi dan menghilangkan kecanggungan.

Isi pertanyaan sangat memengaruhi hasil wawancara. Topik yang sensitif, seperti perilaku seksual, bisa membuat responden enggan menjawab jujur. Karena itu, pertanyaan semacam ini harus diajukan dengan pendekatan yang lebih personal dan hati-hati.

Konteks wawancara meliputi waktu, lokasi, dan penerimaan masyarakat yang dapat memengaruhi hasilnya. Oleh karena itu, kunci utama untuk mendapatkan data yang valid dan wawancara yang sukses adalah kemampuan pewawancara untuk beradaptasi secara fleksibel dengan responden maupun lingkungannya.

2. Langkah-Langkah yang Harus Dilakukan Pewawancara

- a. Peneliti melakukan observasi peta wilayah penelitian untuk mengidentifikasi lokasi peserta JKN yang akan diwawancarai. Proses ini dilakukan secara sistematis agar penentuan rute dan lokasi partisipan tepat, sehingga pengumpulan data berjalan efektif dan efisien. Pendekatan berbasis peta ini penting untuk memastikan interaksi dengan peserta JKN berlangsung sesuai tujuan penelitian.
- b. Sikap atau tatakrama yang perlu diperhatikan sebelum, sesaat dan setelah melakukan kunjungan ke Rumah Sakit:
 - a) Memilih waktu kunjungan yang tepat agar tidak mengganggu.
 - b) Jika partisipan tidak dapat ditemui, lakukan konfirmasi ulang untuk menjadwalkan waktu yang tepat sesuai ketersediaan mereka.
 - c) Pastikan proses wawancara berlangsung tanpa intervensi pihak lain agar partisipan dapat memberikan jawaban secara jujur. Sampaikan dengan sopan kepada pihak lain untuk tidak mengganggu selama proses berlangsung.
 - d) Menjaga kerahasiaan dengan tidak membagikan temuan tes, pengukuran, atau wawancara dengan anggota tim atau pihak yang tidak berkepentingan.

3. Etika Wawancara dalam Pengumpulan Data

- a. Peneliti perlu menghormati norma sosial yang berlaku di daerah tersebut. Disarankan agar kunjungan pasien dapat diatur sedemikian rupa sehingga semua responden berada di lokasi pada saat yang sama. Hindari melakukan wawancara jika pasien sedang sibuk, seperti saat mereka melakukan PIO dengan apoteker.

- b. Sebelum wawancara, peneliti harus menjelaskan tujuan, prosedur, dan pengukuran secara jelas, lalu meminta persetujuan sukarela dari responden atau perwakilannya, yang dibuktikan dengan tanda tangan atau cap jempol pada lembar persetujuan setelah penjelasan.
- c. Saat mengumpulkan informasi dari responden, pewawancara harus membuat suasana menjadi nyaman dan kondusif, menunjukkan perhatian, dan bersikap netral terhadap jawaban yang diberikan oleh responden. Pewawancara harus menghindari kesan memaksa, tetap tenang, tidak mengarahkan pembicaraan, serta menghindari percakapan yang menyimpang atau bertele-tele. Selain itu, pewawancara harus meminta izin terlebih dahulu sebelum mengajukan pertanyaan yang bersifat sensitif.
- d. Setelah wawancara selesai, pewawancara harus mengucapkan terima kasih saat berpamitan.

3.7.2. Uji Validitas

Validitas merupakan konsep penting dalam penelitian yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara akurat dan tepat. Untuk memastikan validitas instrumen, dilakukan pengujian menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau Excel, yang memudahkan analisis data dan perhitungan statistik yang diperlukan (Mumu, *et al.*, 2020).

Uji validitas yang diterapkan dalam analisis ini yaitu *Korelasi Pearson* (Bivariate Pearson), yang juga dikenal sebagai *Product Moment*, dan dapat digunakan untuk menguji validitas setiap item dalam kuesioner. Persamaan yang umum digunakan dapat dilihat di bawah ini:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = banyaknya responden

$\sum X$ = banyaknya skor butir soal

$\sum Y$ = banyaknya skor total soal

$\sum X^2$ = banyaknya skor kuadrat butir soal

ΣY^2 = banyaknya skor kuadrat total soal

Dalam formula ini, **N** mewakili total responden yang mengisi kuesioner. Sementara itu, **X** adalah skor untuk setiap jawaban individual yang diberikan oleh seorang responden, dan **Y** merupakan skor total, yang didapatkan lewat penjumlahan seluruh skor jawaban (X) dari seluruh pertanyaan.

Standar atau acuan pengujian yang digunakan meliputi :

- Suatu item dinilai valid apabila nilai *r* hitung lebih tinggi dibandingkan *r* tabel pada uji dua arah dengan $\alpha = 0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara item tersebut dengan total skor.
- Apabila *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel atau bernilai negatif, maka setiap pertanyaan itu dinyatakan tidak valid karena tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan skor.

3.7.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen yang menganalisis ukuran objek yang sama secara konsisten menghasilkan data yang dapat diandalkan. Jika alat pengukur memberikan temuan yang konsisten setelah beberapa kali pengukuran, maka alat tersebut dianggap dapat diandalkan. Hasil yang dapat dipercaya dapat diperoleh dari pengukuran dengan tingkat keandalan yang tinggi (Mumu, *et al.*, 2020).

Dalam penelitian ini, menggunakan metode evaluasi yang dikenal sebagai *Cronbach's Alpha* untuk mencari nilai reliabel. Metode ini memberikan skor yang berkisar antara 0 (nol) hingga 1 (satu) sebagai indikator.

Skor yang diperoleh, disebut sebagai "*r*", memiliki interpretasi yang jelas jika nilai *r* mendekati satu (1), maka reliabilitas dapat dianggap berkualitas tinggi, dapat dipercaya, dan layak digunakan. Sebaliknya, jika nilai *r* mendekati nol (0), maka reliabilitas tersebut dianggap berkualitas rendah dan tidak memenuhi standar yang diharapkan.

Dengan demikian *Cronbach's Alpha* berfungsi sebagai alat evaluasi yang sistematis untuk menentukan sejauh mana reliabilitas suatu kuesioner ini. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*.

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

r_x = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap item

σ^2 = varians total

Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas atau konsistensi internal suatu instrumen penelitian. Secara singkat, nilai *alpha* di bawah 0,50 menunjukkan reliabilitas rendah, 0,50 – 0,70 reliabilitas sedang, di atas 0,70 cukup, lebih dari 0,80 kuat, dan di atas 0,90 sangat tinggi atau hampir sempurna. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *alpha* lebih dari 0,60, dan semakin tinggi nilai *alpha*, semakin baik konsistensi antar item dalam instrumen tersebut (Ghozali dan Imam, 2016). Oleh karena itu, kriteria kelayakan reliabilitas dalam penelitian ini mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian (kuesioner) dianggap **reliabel** karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* **di atas 0,60** menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki konsistensi yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang dimaksud. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,60, pertanyaan dalam kuesioner tidak reliabel, menunjukkan bahwa instrumen pengukuran perlu diperbaiki untuk hasil yang lebih akurat dan konsisten (Slamet dan Wahyuningsih, 2022).

3.7.4. Uji Univariat

Dilakukan uji ini untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Karya Husada Cikampek Karawang (variabel bebas), dan mutu pelayanan berdasarkan korelasi dengan karakteristik pasien (variabel terikat).

3.7.5. Uji Bivariat

Dilakukan uji ini untuk menganalisis hubungan antara karakteristik pasien rawat jalan peserta JKN dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Karya Husada Cikampek Karawang dengan menggunakan uji *chi square* (Imron, 2017).

