

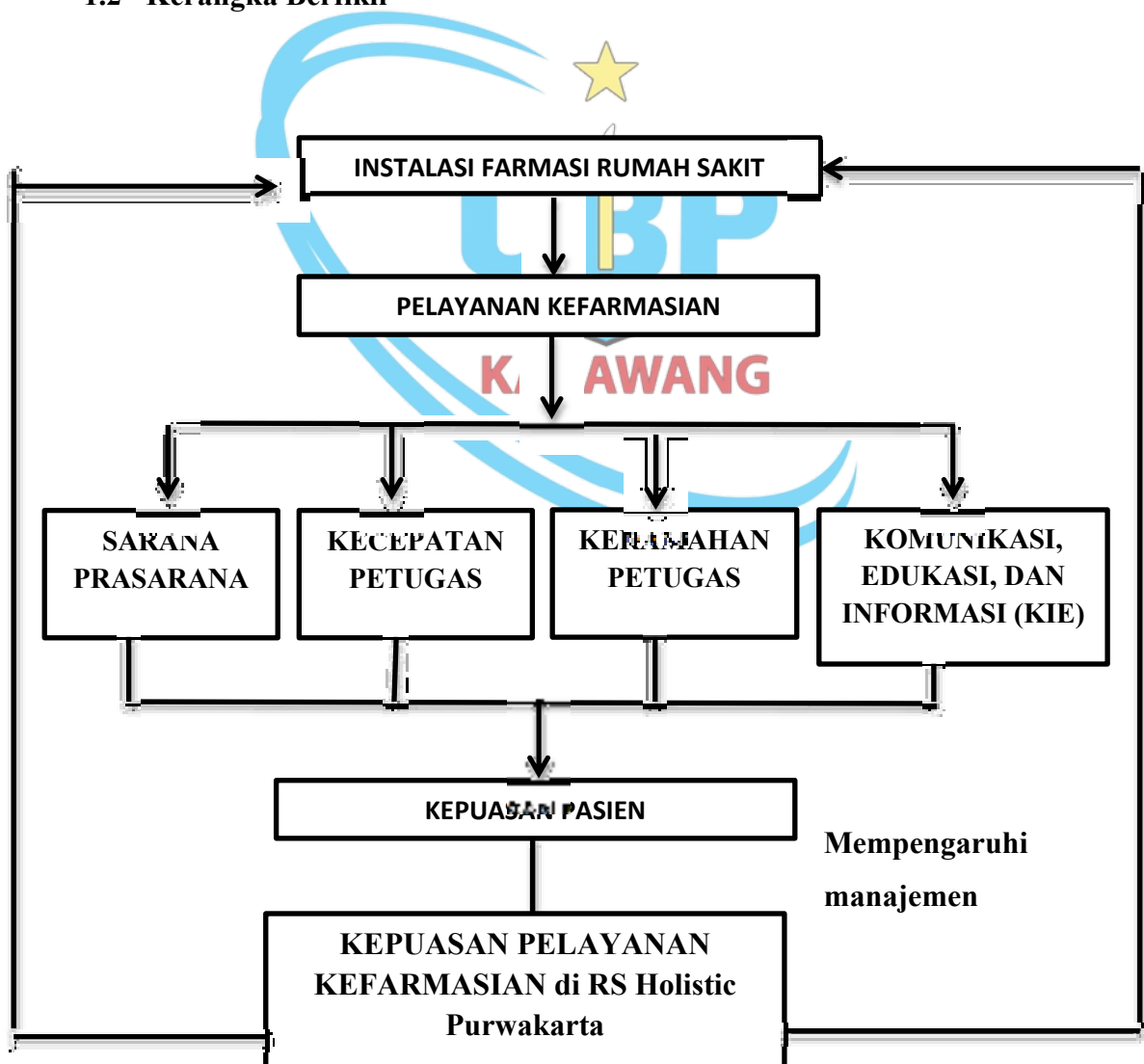
BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian secara deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, penelitian hanya memberikan kuisioner. Penelitian ini merupakan penelitian *kuantitatif*. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.2 Kerangka Berfikir



1.3 Objek dan Ruang lingkup Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke RS Holistic Purwakarta. Adapun ruang lingkup penelitian ini bersifat internal yaitu pelayanan yang secara langsung di terima oleh pasien.

1.4 Tempat dan Waktu Penelitian

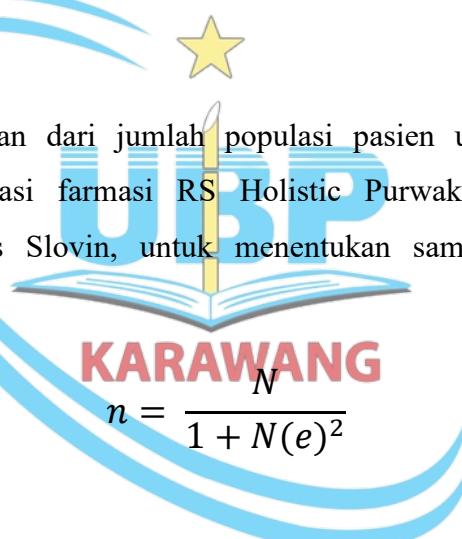
Tempat penelitian berlokasi di RS Holistic Purwakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-Oktober 2020.

1.5 Populasi

Populasi penelitian adalah pasien umum yang datang sedang berobat di RS Holistic Purwakarta.

1.6 Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi pasien umum yang sedang menunggu di instalasi farmasi RS Holistic Purwakarta. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin, untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :



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

Keterangan:

n = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Sampel yang ditentukan menggunakan kriteria inklusi.

Kriteria inklusi tersebut yaitu:

1. Pasien berumur 18-60 Tahun
2. Pasien bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
3. Pasien bersedia mengisi kuisioner.

Kriteria eksklusi

1. Pasien yang tidak bisa mengerjakan anggota tubuhnya
2. Pasien dengan usia kurang dari 18 Tahun dan Lebih dari 60 Tahun

3. Pasien yang berasal dari pegawai instalasi tersebut.

1.7 Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Untuk mengetahui kuisisioner yang disusun tersebut mampu mengukur apa yang hendak kita ukur, maka perlu diuji dengan uji kolerasi antara skor tiap (nilai) tiap-tiap item (pertanyaan) dengan skor total kuisisioner tersebut. Pengujian validitas tiap butir kuisisioner pada program SPSS dengan menggunakan teknik korelasi antara skor tiap butir kuisisioner dengan skor total (jumlah tiap skor kuisisioner). Instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] < taraf signifikan (α) 0,05 (Widi, 2010).

Langkah – langkah uji validitas:

- a. Distribusi skor tiap-tiap pertanyaan
- b. Masukkan ke program SPSS
- c. Pilih Analyze dari menu utama, lalu pilih correlate.
- d. Pilih bivariate
- e. Pada reability analysis, masukan “no1, no2 sampai no 10” ke dalam kolom items dengan cara blok semua nama kemudian klik anak panah ke kanan
- f. Setelah semua nama masuk ke kolom items, klik menu statistik. Pada menu *descriptives for*, centang *scale* dan centang *scale if item deleted*
- g. Klik *continue*, klik OK

2. Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang di peroleh secara relatif terbebas dari ketidakakuratan, akibat dari ketidak jelasan pertanyaan – pertanyaan pada kuisisioner. Apakah ada konsistensi jawaban apabila kuisisioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang) (Nova Fitria R, 2010).

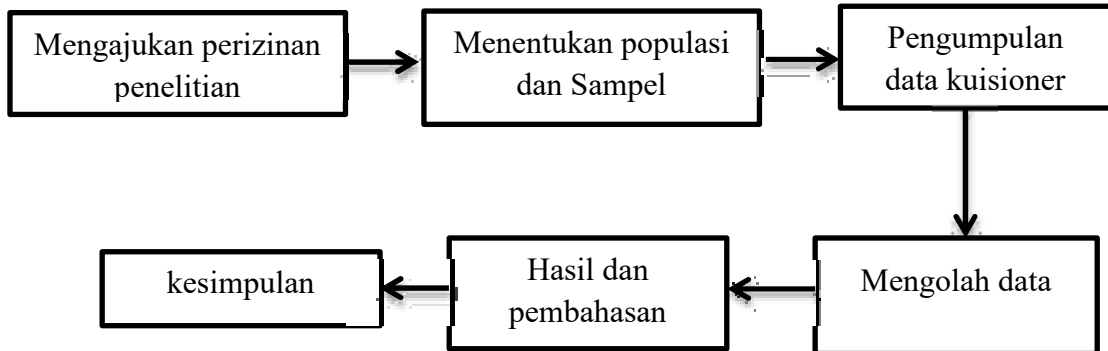
3.8 Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian

Tabel 3.8 Variabel Penelitian dan Indikator penelitian

Variabel Independen	Indikator	Skala Pengukuran	Cara Pengukuran
Sarana Prasarana	1. Letak instalasi farmasi dekat dengan poli	Ordinal	Kuisisioner
	2 Ruang tunggu instalasi farmasi nyaman dan tertata rapih	Ordinal	
Kecepatan Pelayanan	1. Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	Ordinal	Kuisisioner
	2. Pasien tidak jenuh dan bosan saat menunggu antrian obat	Ordinal	
	3. Waktu yang diperlukan petugas untuk menyiapkan obat sampai obat diserahkan	Ordinal	
Keramahan pelayanan	1. Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara baik dan sopan	Ordinal	Kuisisioner
	2. Petugas memberikan senyum, sapa, salam	Ordinal	
	3. Petugas bersedia mengulangi informasi obat dengan baik dan ramah	Ordinal	
Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE)	1. Petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien	Ordinal	Kuisisioner
	2. Petugas memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	Ordinal	

Sumber: Jurnal penelitian Achmad Ainul Yaqin 2017 dan Muhammad Far'ie 2017

3.9 Prosedur Penelitian



3.10 Langkah – langkah Pengolahan Data

1. Data hasil kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) Sampai dengan unsur 10 (U10)
2. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan
Nilai unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan pengisian responden, kemudian jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang jumlah nilai dikalikan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
3. Nilai indeks pelayanan
Menjumlahkan 10 unsur dari nilai rata-rata tertimbang

3.11 Demografi Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

3.12 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data menggunakan metode yang telah diatur dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 25 Tahun 2004 yaitu dengan cara nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji sudah divalidasi, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$