

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dilakukan dengan menggunakan metode observasional dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali dalam mengambil data secara langsung yang ada di lapangan. secara prospektif, penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara (pengisian kuesioner) terhadap pasien.

3.2 Perijinan Kode Etik Penelitian

Perijinan Kode Etik dilakukan di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Padjadjaran. Bertujuan untuk memperoleh ijin penelitian terhadap khusus/objek penelitian yang akan diteliti terkait Analisis Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Bayu Asih Purwakarta

KARAWANG

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Agustus-September 2020 di RSUD Bayu Asih Purwakarta.

3.4 Alat Dan Bahan

3.4.1 Alat

Alat untuk mengolah data adalah seperangkat Laptop dengan perangkat lunak tipe 25 SPSS.

3.4.2 Bahan

Bahan yang digunakan penelitian ini adalah instrument data-data hasil kuesioner pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Instalasi Farmasi.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi Penelitian

Populasi Dalam penelitian ini adalah pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berobat dan berkunjung menggunakan jasa pelayanan Instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Bayu Asih Purwakarta Pada Bulan Agustus-November Tahun 2020.

3.5.2 Sampel Penelitian

Pada penelitian ini sampel adalah pasien JKN RSUD Bayu Asih Purwakarta yang berobat dan berkunjung ke RSUD Bayu Asih Purwakarta pada bulan Agustus-November. teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling (non probability sampling)* dengan kriteria yang ditentukan.

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui dapat menggunakan rumus:, yaitu rumus Slovin.

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

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

d² = Konstanta = Presisi ditetapkan (50%)

3.6 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.6.1 Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah:

1. Pasien atau keluarga rawat jalan peserta JKN (PBI Non PBI)
2. Bersedia menjadi responden
3. Pasien yang berumur ≥ 15 tahun
4. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.
5. Pasien rawat jalan yang berkunjung ke Instalasi farmasi RSBA sebanyak 2 kali.

3.6.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah:

1. Tidak bisa membaca dan menulis.
2. Pasien tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner.

3.7 Variabel Penelitian

Variabel terikat (dependent variabel) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSBA. Sedangkan variabel bebas (independent variabel) dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di instalasi farmasi rawat jalan RSBA (sarana prasarana, Komunikasi dan Edukasi (KIE), Kecepatan pelayanan dan Keramahan petugas) yang diberikan rumah sakit kepada pasien peserta JKN.

3.8 Karakteristik Responden

Menurut Utama 2015. "Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan dan indikator kualitas pelayanan kesehatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah berikut ini:"

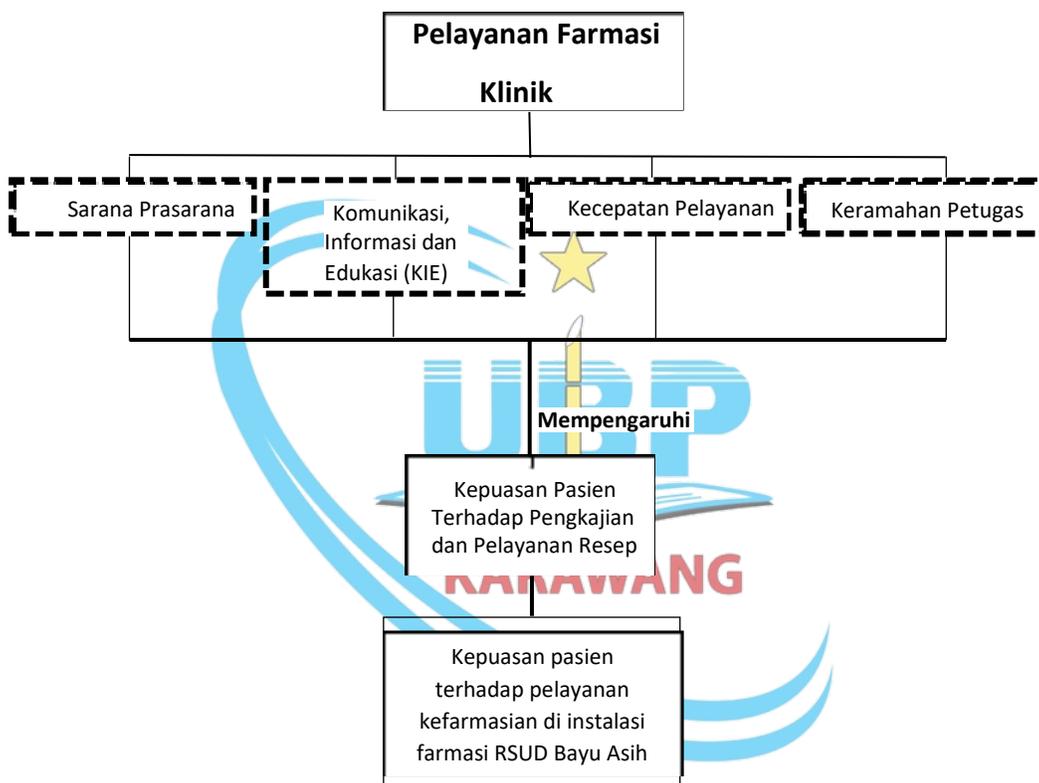
1. Umur, masa hidup pasien, yang dinyatakan dalam satuan tahun sesuai pernyataan pasien.
2. Jenis kelamin, yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki-laki dan perempuan.
3. Pekerjaan, adalah status pekerjaan pasien
4. Pendidikan, adalah status resmi tingkat pendidikan akhir pasien.

3.9 Hipotesis

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (Sarana prasarana, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) , Kecepatan pelayanan, dan Keramahan Petugas), secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Bayu Asih Purwakarta.

3.10 Kerangka Konsep



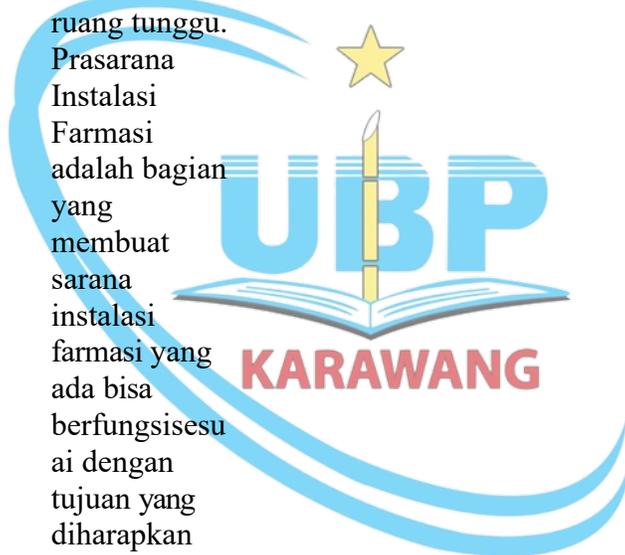
Gambar 3.1. Kerangka Konsep

3.11 Definisi Operasional

Tabel 3.1. Definisi Operasional

Variabel Independen	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Cara Pengukuran
---------------------	----------------------	-----------	------------------	-----------------

Sarana Pra Sarana	<p>Sarana instalasi farmasi merupakan bagian dari suatu Gedung ataupun bangunan instalasi farmasi itu sendiri, seperti letak instalasi farmasi dan keadaan ruang tunggu. Prasarana Instalasi Farmasi adalah bagian yang membuat sarana instalasi farmasi yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan seperti adanya kursi yang nyaman dan tertatarapi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letak instalasi farmasi dekat dengan poli. 2. Ruang tunggu instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi. 	Ordinal	Kuisisioner
Kecepatan pelayanan	<p>Kecepatan pelayanan merupakan kemampuan pelayanan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggap dan cepat memberikan pelayanan. 2. Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep. 3. Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai 	Ordinal	Kuisisioner



		saat penyerahan resep.	
Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)	Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) merupakan sesuatu yang diberikan terkait obat antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat dengan makanan, efek samping, cara penyimpanan dan lain-lain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menerima Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat, indikasi obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat. 2. Pasien menerima informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari. 	Ordinal Kuisisioner
Keramahan Petugas	Keramahan Petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara sopan dan ramah serta adanya sikap saling menghargai dan menghormati.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan. 2. Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah. 3. Petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti. 	Ordinal Kuisisioner

3.12 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2006) “Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar- benar mengukur hal yang diukur. Kuesioner dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r hitung $>$ r tabel) maka pernyataan tersebut valid dan jika sig (2- tailed) $<$ 0,05 berarti pernyataan tersebut valid (Ghozali, 2006). Reliabilitas adalah indeks yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. kuesioner dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $>$ 0,6.”

3.13 Analisis Data

Analisis data ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis dekskriptif untuk mendapatkan hasil gambaran mengenai jawaban responden terhadap dimensi kepuasan pasien.

1. Scoring

Menurut (Supranto, 2011) Tingkat kepuasan pasien diatur dengan skala likert yang terdiri lima dari alternatif jawaban yang dapat dilihat pada tabel 4. Tabel 3.2. Skala Penilaian Kepuasan Pasien

Kinerja	Bobot Kerja
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber : (Supranto 1997)”

Menurut (Sugiono 2012) Teknik scoring dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimal 5 maka perhitungan jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\% = \frac{\Sigma \text{Skor Penilaian}}{\Sigma \text{Skor Penilaian}} \times 100 \% \text{ Atau}$$

% nilai kepuasan =

$$\frac{(f1x1)+(f2x2)+(f3x3)+(f4x4)+(f5x5) \times 100\%}{n \times 5}$$

Keterangan :

f1 : frekwensi responden yang menjawab STP

f2 : frekwensi responden yang menjawab TP

f3 : frekwensi responden yang menjawab CP

f4 : frekwensi responden yang menjawab P

f5 : frekwensi responden yang menjawab SP

n : jumlah responden

menurut (Sugiono 2012) “Dari hasil perhitungan akan dilihat kategori tingkat kepuasan untuk setiap point dimensi kepuasan yang diteliti.

Kategori tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 3.3. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien.

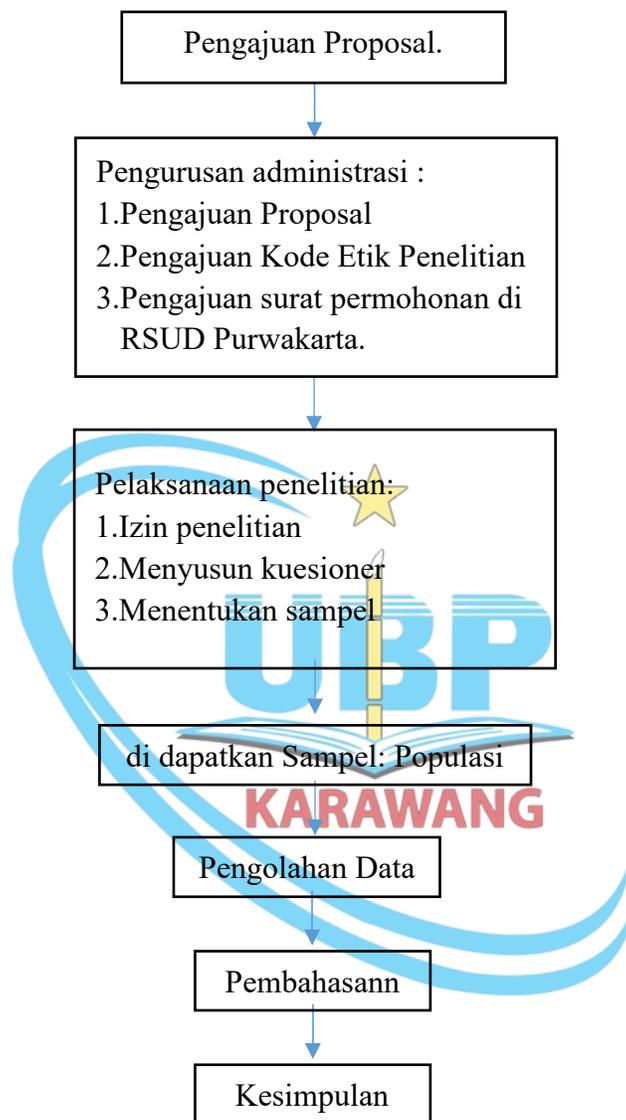
<u>Nilai Kepuasan</u>	<u>Tingkat Kepuasan</u>
81-100%	Sangat Puas
61-80%	Puas
41-60%	Cukup Puas
21-40%	Tidak puas
0-20%	Sangat Tidak Puas

Sumber : (Sugiono 2012)”

2. *Tabulating*

“Pengelompokan data atas jawaban-jawaban yang teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel.”

3.14 Prosedur Penelitian



Gambar 3.2. Prosedur Penelitian