

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu **metode penelitian yang proses pengumpulan datanya memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan tentang fenomena sosial yang diteliti**. Melalui data deskriptif, peneliti mampu mengidentifikasi mengapa, apa dan bagaimana fenomena sosial terjadi melalui pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian(Wibowo, 2018).

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan yang faktual. Dalam metode survei juga dikerjakan evaluasi serta perbandingan terhadap hal-hal yang telah dikerjakan orang dalam menangani situasi atau masalah yang serupa dan hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan dimasa mendatang(Utama, 2003).

Tahapan dalam penelitian ini meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan adalah membuat pertanyaan kemudian menyusun pertanyaan-pertanyaan tersebut menjadi sebuah kuesioner. Tahap pelaksanaan adalah penyebaran kuesioner. Tahap akhir pada penelitian ini adalah menganalisis data, membuat kesimpulan hasil analisis dan menyusun laporan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.Saiful Anwar Malang. Populasi berjumlah 1000 pasien BPJS dalam satu hari sehingga dalam 2 bulan terdapat 60.000 pasien BPJS.

Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian populasi (Prasetio, 2012) yaitu pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.Saiful Anwar Malang pada Bulan Maret – April 2019. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini diambil sebanyak 100 orang dan yang sudah pernah diberi kuesioner tidak diberi lagi.

Besarnya sampel sebanyak 100 orang dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, seperti berikut di bawah ini:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *error level* (tingkat kesalahan), umumnya digunakan 1% = 0,01 atau 5% = 0,05 dan 10% atau 0,1 yang ditentukan / dipilih oleh peneliti (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini dipilih *error level* 10% atau 0,1.

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

$$n = \frac{60000}{1 + [60000(0,1^2)]}$$

$$n = \frac{60000}{1 + (60000 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{60000}{1 + 600}$$

$$n = 99,83 \sim 100$$

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian dilakukan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.Saiful Anwar Malangpada Bulan Maret – April 2019.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden dan responden tidak diberi kesempatan menjawabdalam bentuk uraian. Jawaban dari pertanyaan kuesioner sudah disediakan oleh peneliti(Pujihastuti, 2010).

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menurut Notoatmodjo (2010) merupakan suatu pengumpulan data (pengukuran data) yang sesuai antara responden yang satu dengan yang lainnya. Hal ini memungkinkan seorang peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat. Tabel 3.1 tentang definisi operasional variabel dijabarkan seperti di bawah ini.

Tabel 3.1 Rincian Operasional Variabel

Variabel	Sub variabel / Kategori	Definisi	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Pelayanan K.I.E	<i>Komunikasi</i>	Interaksi lisan sebagai wujud perhatian atau kepedulian yang diberikan pada pasien	Kuesioner : Tabel Pelayanan Komunikasi	- 1 ≤ x < 2 =Tidak baik - 2 ≤ x < 3 =Cukup baik - 3 ≤ x < 4 = Baik	Ordinal
	<i>Informasi</i>	Keterangan tentang obat yang diberikan pada pasien	Kuesioner : Tabel Pelayanan Informasi	- 1 ≤ x < 2 =Tidak baik - 2 ≤ x < 3 =Cukup baik - 3 ≤ x < 4 = Baik	Ordinal
	<i>Edukasi</i>	Pengetahuan tentang pemahaman suatu obat yang diberikan pada pasien	Kuesioner : Tabel Pelayanan Edukasi	- 1 ≤ x < 2 =Tidak baik - 2 ≤ x < 3 =Cukup baik - 3 ≤ x < 4 = Baik	Ordinal
Harapan Pasien	<i>Komunikasi</i>	Interaksi lisan sebagai wujud perhatian atau kepedulian yang diberikan pada pasien	Kuesioner : Tabel Harapan Komunikasi	- 1 ≤ x < 2 = Tidak mengharapkan - 2 ≤ x < 3 = Cukup mengharapkan - 3 ≤ x < 4 = Mengharapkan	Ordinal
	<i>Informasi</i>	Keterangan tentang obat yang diberikan pada pasien	Kuesioner : Tabel Harapan Informasi	- 1 ≤ x < 2 = Tidak mengharapkan - 2 ≤ x < 3 = Cukup mengharapkan - 3 ≤ x < 4 = Mengharapkan	Ordinal
	<i>Edukasi</i>	Pengetahuan tentang pemahaman suatu obat yang diberikan pada pasien	Kuesioner : Tabel Harapan Edukasi	- 1 ≤ x < 2 = Tidak mengharapkan - 2 ≤ x < 3 = Cukup mengharapkan - 3 ≤ x < 4 = Mengharapkan	Ordinal
Tingkat Kesesuaian Pelayanan K.I.E–Harapan	<i>Tingkat Kesesuaian Pelayanan Komunikasi dengan Harapan pasien</i>	Perbandingan persentase pelayanan komunikasi dengan persentase harapan pasien terhadap hasil komunikasi	Nilai Tki	Kategori: Nilai Tki < 100% = belum memuaskan Nilai Tki = 100% = memuaskan Nilai Tki > 100% = Sangat memuaskan	Ordinal
	<i>Tingkat Kesesuaian Pelayanan Informasi dengan Harapan pasien</i>	Perbandingan persentase pelayanan informasi dengan persentase harapan pasien terhadap hasil informasi	Nilai Tki	Kategori: Nilai Tki < 100% = belum memuaskan Nilai Tki = 100% = memuaskan Nilai Tki > 100% = Sangat memuaskan	Ordinal
	<i>Tingkat Kesesuaian Pelayanan Edukasi dengan Harapan pasien</i>	Perbandingan persentase pelayanan edukasi dengan persentase harapan pasien terhadap hasil edukasi	Nilai Tki	Kategori: Nilai Tki < 100% = belum memuaskan Nilai Tki = 100% = memuaskan Nilai Tki > 100% = Sangat memuaskan	Ordinal

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner atau yang biasa disebut angket. Kuesioner didefinisikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sehingga responden tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu sebagai alternatif jawaban pilihan yang obyektif(Edi, 2016).

Tujuan pokok pemilihan angket ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian ini. Adapun teknik dan prosedur yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner kepada responden yang mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.Saiful Anwar Malang, pemilihan responden ditentukan secara langsung oleh peneliti.
2. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi.
3. Semua kuesioner yang sudah dikembalikan oleh responden segera dicek kelengkapan jawabannya.
4. Mempertimbangkan jawaban-jawaban yang kurang lengkap atau belum jelas. Peneliti akan bertanya langsung bila ada jawaban yang kurang lengkap atau belum jelas sehingga semua data yang masuk merupakan data yang valid.

3.7 Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah perhitungan persentase pelayanan, persentase harapan, tingkat kesesuaian persentase pelayanan-harapan dan analisis faktor-factoryang berpengaruh terhadap kepuasan dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti(Sugiyono, 2012).

Untuk keperluan analisis data pada tingkat harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE, peneliti menggunakan skala dengan 4 tingkat yang terdiri dari sangat mengharapkan, mengharapkan, kurangmengharapkan, dan tidak mengharapkan. Keempat penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat mengharapkan diberi bobot = 4
2. Jawaban mengharapkan diberi bobot = 3
3. Jawaban kurangmengharapkan diberi bobot = 2
4. Jawaban tidak mengharapkan diberi bobot = 1

Dari pemberian bobot ini maka dapat diklasifikasikan nilai rata-rata tentang harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE.

Tabel 3.2 Harapan Pasien BPJS terhadap Pelayanan KIE

Nilai	Harapan
$1 \leq x < 2$	Tidak mengharapkan
$2 \leq x < 3$	Cukup mengharapkan
$3 \leq x \leq 4$	Mengharapkan

Sedangkan untuk keperluan analisis data pada tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, peneliti menggunakan skala dengan 4 tingkat yang terdiri dari sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Keempat penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat baik diberi bobot = 4
2. Jawaban baik diberi bobot = 3

3. Jawaban kurangbaik diberi bobot = 2
4. Jawaban tidak baik diberi bobot = 1

Dari pemberian bobot ini maka dapat diklasifikasikan nilai rata-rata tentang pelaksanaan pelayanan KIE oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang kepada pasien BPJS.

Tabel 3.3 Pelayanan KIE kepada Pasien BPJS

Nilai	Pelayanan
$1 \leq x < 2$	Tidak baik
$2 \leq x < 3$	Cukup baik
$3 \leq x \leq 4$	Baik

Berdasarkan hasil penilaian pada tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang kepada pasien BPJS dan hasil penilaian pada tingkat harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat, maka dapat dilakukan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan pelayanan dan tingkat harapan pasien BPJS tersebut.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang kepada pasien BPJS dengan skor harapan pasien BPJS. Tingkat kesesuaian akan memperlihatkan faktor-faktor manakah yang menjadi prioritas utama untuk segera dilaksanakan karena faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS. Seperti yang dikatakan oleh Supranto (2011) bahwa tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang digambarkan oleh huruf X dan Y. Huruf X (sumbu X) menggambarkan tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, sedangkan huruf Y (sumbu Y) menggambarkan tingkat harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat.

Adapun rumus yang digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian (indeks tingkat kepuasan)

Xi = Skor penilaian pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Yi = Skor penilaian harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat

Tabel 3.4 Tingkat Kesesuaian

Nilai	Kategori
$x < 100$	Belum memuaskan
$x = 100$	Memuaskan
$x > 100$	Sangat memuaskan

Setelah itu dilanjutkan dengan mengisi sumbu X dengan skor tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat, sedangkan sumbu Y diisi dengan skor tingkat harapan terhadap pelayanan KIE tentang obat. Dengan melakukan penyederhanaan dari rumus, maka dapat diketahui skor rata-rata untuk setiap faktor tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat dan setiap faktor tingkat harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

n = jumlah responden

Hal berikutnya yang dilakukan adalah membuat diagram kartesius, yaitu suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan seluruh faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS, sedangkan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS.

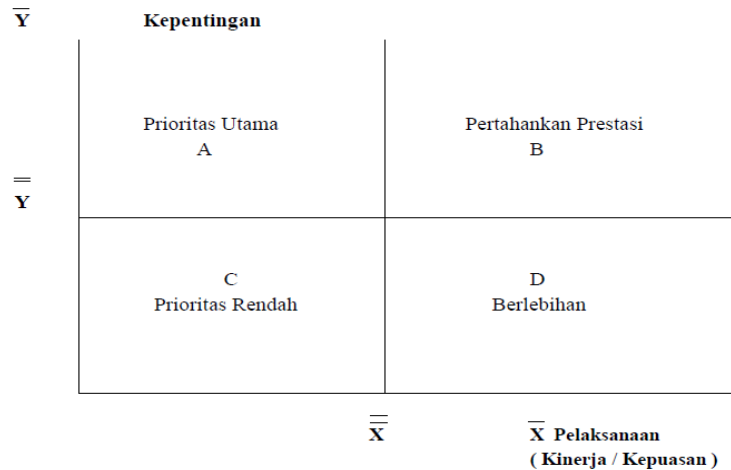
Rumus selanjutnya yang dapat ditulis dari uraian di atas adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

K = banyaknya fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar diagram di bawah ini.



Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Keterangan :

- A = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malangtapi dinilai kurang atau tidak baik sedangkan pasien BPJS mengharapkan atau sangat mengharapkan adanya pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga pelaksanaannya perlu diperbaiki dengan skala prioritas utama.
- B = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malangdengan baik atau sangat baik dan pasien BPJS memang mengharapkan atau sangat mengharapkan adanya pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga pelaksanaannya perlu dipertahankan.
- C = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tapidinilai kurang atau tidak baik, dan pasien BPJS memang kurang atau tidak mengharapkan adanya pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga terkesan pelaksanaannya percuma.
- D = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dengan baik atau sangat baik, namun pasien BPJS kurang atau tidak mengharapkan pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga terkesan pelaksanaannya percuma dan berlebihan.