

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang artinya Penelitian penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain (keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan), yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dalam kegiatan penelitian ini peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada diri objek atau wilayah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian secara lugas, seperti apa adanya. (Arikunto 2010).

Dan metode untuk mengetahui kepuasan konsumen pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Farmasi rawat jalan RSJ.Dr Radjiman Wediodiningrat Lawang menggunakan metode pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no.25 tahun 2004.

a. Populasi dan Sampel

Menurut sugiyono (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan non psikiatri dan keluarga pendamping pasien psikiatri yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ dr Radjiman Wedioiningrat Lawang dengan asumsi rata-rata 4800 (data kunjungan yang di dapat selama satu bulan) . Data ini bersumber

dari data kunjungan pasien rawat jalan pada periode bulan Maret sampai April 2020.

3.2 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *accidental sampling* yang merupakan salah satu jenis *non probability sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai *sample* (*responden*). Berdasarkan teknik *sampling* yang dipilih, maka peneliti mengambil sampel dari keluarga pasien rawat jalan psikiatri maupun pasien non psikiatri yang mendapat pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

Kriteria pemilihan sampel terbagi menjadi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi merupakan kriteria sampel yang diinginkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan kriteria eksklusi merupakan kriteria khusus yang menyebabkan calon *responden* yang memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian. Misalnya, calon *responden* mengalami penyakit penyerta atau gangguan psikologis yang dapat memengaruhi hasil penelitian (Arikunto, 2002).

Dalam penelitian ini sampel/*responden* yang dipilih adalah pasien rawat jalan non psikiatri atau pendamping pasien rawat jalan psikiatri dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah ia kemukakan. Dalam penelitian ini kriteria yang saya maksudkan adalah :

- **Kriteria Inklusi**

1. Pasien non psikiatri atau keluarga pendamping pasien psikiatri berumur 18-60 tahun
2. Pasien non psikiatri atau pendamping keluarga pasien psikiatri bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
3. Pasien non psikiatri dan keluarga pendamping dari pasien psikiatri bersedia mengisi kuisioner

- **Kriteria eksklusi**

Pasien yang berasal dari pegawai instalasi tersebut

3.2.1 Besar sampel

Teknik menghitung besar sampel menggunakan rumus *slovin*, toleransi yang dipakai yaitu $\alpha = 10\%$ sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : Jumlah populasi

α : toleransi kesalahan (sebesar 0,5%-25 %) (Arikunto 2010).

Sehingga: $n = 4800 / (1 + (4800 \times 0,1^2))$

$$n = 4800 / (1 + (4800 \times 0,01))$$

$$n = 4800 / (1 + 48)$$

$$n = 4800 / 49$$

$$n = 97,959 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebesar 100 responden.

3.3 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan RSJ.Dr RADJIMAN WEDIODININGRAT Lawang Kabupaten Malang. Penelitian di lakukan pada bulan Maret sampai April 2020.

3.4 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian berupa kuisisioner yang disebarkan kepada pasien non psikiatri dari poli umum,maupun poli lainnya ,keluarga pendamping pasien psikiatri yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSJ Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang Kab.Malang. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah divalidasi.

3.5 Definisi operasional variabel

Tabel 3.1 Definisi operasional variabel

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Devinisi Operasional Variabel	Alat ukur	Skala Ukur	Hasil ukur
iKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	Sarana dan prasarana	<p>Sarana Instalasi farmasi merupakan bagian dari suatu gedung ataupun bangunan instalasi farmasi itu sendiri, seperti letak instalasi farmasi dan keadaan ruang tunggu.</p> <p>Prasarana instalasi farmasi adalah bagian yang membuat sarana instalasi farmasi yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan seperti adanya kursi untuk ruang tunggu yang nyaman dan tertata rapi</p>	Kuisisioner 1-4	Ordinal	tidak puas, kurang puas,puas, sangat puas.

Kecepatan pelayanan	<p>1. Petugas di instalasi Farmasi tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan</p> <p>2. Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep</p> <p>3. Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep</p>	Kuisisioner Ordinal 5-7	tidak puas, kurang puas,puas, sangat puas.
KIE atau Komunikasi, Informasi dan Edukasi	<p>1. Petugas menjelaskan obat terkait nama obat,dosis obat,cara penggunaan obat,efek samping obat,dan cara penyimpanan obat</p> <p>2. Petugas memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan</p>	Kuisisioner Ordinal 8-9	tidak puas, kurang puas,puas, sangat puas.

	penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari				
Keramahan petugas	Petugas melakukan 3S (Senyum,Salam,Sapa) sebelum penerimaan resep dan penyerahan obat	Kuisisioner 10	Ordinal	tidak puas, kurang puas,puas, sangat puas.	

3.6 Prosedur Kerja

Prosedur kerja Penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pembuatan Kuesioner

Kuisisioner adalah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang dia ketahui. Kuisisioner ini digunakan sebagai alat pengumpulan data yang didalamnya memuat beberapa pernyataan dan harus dijawab oleh responden secara tertulis.

2. Uji Validitas Dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

(Ghozali,2002). Uji validitas dengan menggunakan rumus pearson correlation, sehingga didapatkan sarat sebagai berikut :

Jika r hitung $>$ dari r tabel, maka item dikatakan valid

Jika r hitung $<$ dari r tabel, maka item dikatakan tidak valid.

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari suatu konstruk, Dengan kata lain, suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali,2002). Reabilitas berarti dapat dipercaya. Artinya, Instrumen dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrumen dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Untuk perhitungan uji validitas menggunakan teknik *split half* yaitu dengan cara mengelompokkan item yang bernomor ganjil dan yang bernomor genap.

Penelitian ini diawali dengan tahap validasi 30 kuisisioner,karena menurut arikunto (2002) bahwa jumlah responden untuk uji coba disyaratkan 30 orang, dimana dengan jumlah minimal ini,distribusi skor/nilai akan lebih mendeteksi kurva normal dengan 10 pertanyaan yang valid.

Berikut adalah tabel uji reabilitas menurut (Arikunto, 2014)

Tabel 3.2 Tabel uji reabilitas menurut Arikunto, 2014

NO	Interval Alpha Cronbach	Tingkat reabilitas
1	0,00-0,20	Kurang reliable
2	0,201-0,40	Agak reliable
3	0,401-0,60	Cukup reliable

4	0,601-0,80	Reliabel
5	0,801-1,00	Sangat reliable

Pengukuran validitas dan reabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliabel.

3. Pengisian Kuesioner dan Wawancara

Pengisian kuesioner dilakukan langsung oleh peneliti kepada responden agar mempermudah apabila ada pertanyaan yang kurang dipahami atau kurang dimengerti oleh responden, sehingga pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan keinginan dari peneliti. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi secara lisan kepada responden dan data yang diperoleh digunakan untuk melengkapi data kuesioner yang diisi oleh responden.

4. Pengumpulan Kuesioner

Kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah pengisian dilakukan oleh responden saat itu juga. Analisa Data Kuesioner

Setelah semua kuesioner terisi dan data yang dibutuhkan dirasa sudah cukup sesuai dengan jumlah sampling yang ditentukan, dan memenuhi kriteria yang dibutuhkan, maka dilakukan pengolahan dan analisis data kuesioner.

3.6.1 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif yang bertujuan atau mendeskriptifkan karakteristik setiap variabel penelitian dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya. Penyiapan data

ditampilkan dalam bentuk tabel dan diagram, kemudian masukkan skor untuk pertanyaan dari setiap sub variabel, menggunakan microsoft excel yang akan menjelaskan setiap indikator, untuk setiap jawaban dari kuisioner adalah sebagai berikut :

Skor untuk jawaban sangat puas = 4

Skor untuk jawaban puas = 3

Skor jawaban kurang puas = 2

Skor jawaban tidak puas = 1

Kemudian data yang diperoleh dimasukkan dengan menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.25 tahun 2004.

Pengolahan data dilakukan dengan komputer kemudian data dientry, kemudian dilakukan penghitungan indeks dengan program komputer/sistem data base dalam hal ini yaitu microsoft excel. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 10 (U10),
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang

mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,1, sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

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

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan, dengan cara menjumlahkan 10 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{IKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.

2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap .

Untuk mengetahui standar nilai persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini : tabel dibawah ini berlaku untuk penilaian semua unsur pelayanan.

Tabel 3.3 Nilai interval konversi IKM dan mutu pelayanan dan kinerja unit

NO	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Puas
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Puas
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Puas
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Puas