

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kepanjen. Penelitian dilakukan berdasarkan beberapa tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan akhir. Pada tahap persiapan, peneliti menyiapkan kuesioner, setelah menyiapkan kuesioner, kuesioner tersebut akan diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada tahap pelaksanaan, dilakukan pembagian kuesioner yang telah diuji kepada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan. Tahap akhir adalah melakukan pengolahan dan analisis data berdasarkan jawaban pada lembar kuesioner.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek/subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen.

Berdasarkan data yang diperoleh di instalasi farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen, jumlah pasien pada tahun 2020 yaitu 31.902 pasien rawat jalan. Pada bulan Januari - Maret 2021 sebanyak 2.621 pasien. Diperoleh rata-rata pasien yaitu $2.621 : 3 = 873$ pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik dari populasi. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{873}{1 + 873 \times 0,1^2} = 99,8 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan:

- n : ukuran sampel yang akan dicari
- N : ukuran populasi
- e : margin of error yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah *proposive sampling* yakni pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

Kriteria inklusi :

1. Bersedia menjadi responden
2. Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan yang bisa membaca dan menulis
3. Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan yang berusia 17 tahun - 60 tahun
4. Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan yang bisa diajak berinteraksi

Kriteria eksklusi :

1. Pasien anak-anak
2. Pasien yang menderita gangguan jiwa

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan Kepanjen.

3.3.2 Waktu

Dalam penelitian ini dilakukan selama bulan Maret- April 2021

3.4 Definisi Operasioanal Variabel

Variabel dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rmah sakit umum daerah Kanjuruhan Kepanjen. Subvariabelnya yaitu, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi berwujud. Definisi operasional variabel terdapat pada table 3.1 di bawah ini:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Hasil ukur	Skala
Kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan penggunaan obat, cara penyimpanan obat, dan efek samping obat.	Kuesioner 1 - 4	Sangat puas = $\geq 80\%$ - 100% Puas = $\geq 60\%$ - $\leq 80\%$	nominal
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan petugas memberikan informasi obat secara tertulis yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang diterimanya, terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.	Kuesioner 5 - 8	Cukup puas = $\geq 40\%$ - $\leq 60\%$ Tidak puas = $\geq 20\%$ - $\leq 40\%$ Sangat tidak puas = 1% - $\leq 20\%$	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pasien, menjelaskan obat sesuai resep dan cara pakai/minum obat.	Kuesioner 9 - 12		
	Empati (<i>Emphathy</i>)	Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian tulus tanpa memandang status sosial dan berkomunikasi yang baik kepada pasien.	Kuesioner 13 - 16		
	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Ketersediaan sarana fisik yang meliputi ruang tunggu, kebersihan, fasilitas ruang tunggu, kursi tunggu yang mencukupi, penampilan para petugas, keramahan.	Kuesioner 17 - 20		

3.5 Alat dan Bahan /Instrument Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yang diberikan kepada tiap responden memuat pertanyaan yang terkait dengan demografi responden dan kuesioner dari masing-masing sub variabel yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphathy*), dan berwujud (*tangibles*). Sebelum kuesioner ini dibagikan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program software *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS). Teknik pengujian ini sering digunakan untuk mengungkap data dari variabel yang ingin diungkap dengan tepat.

Teknik yang digunakan untuk mengetahui validitas kuesioner dengan rumus *Product moment* sebagai berikut:

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka instrument dikatakan valid

$t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka instrument dikatakan tidak valid

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan hasil ukur yang diperoleh dapat dipercaya (reliabel). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan software *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS) *version* 16.0 yaitu *scale*. Hasil reliabilitas pada uji *scale* disajikan pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2 Nilai Masing-Masing Kelas dan Tingkat Reliabilitas

Nilai Alpha Crobach	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
0,20-0,40	Agak Reliabel
0,40-0,60	Cukup Reliabel
0,60-0,80	Reliable
0,80-1,00	Sangat Reliabel

3.6 Prosedur Kerja/Pengumpulan Data

3.6.1 Tahap Persiapan

Mengurus perizinan pengambilan data di RSUD Kanjuruhan Kapanjen.

3.6.2 Pengambilan Data

Pengambilan data dimulai dari pagi jam 7-9 diambil data sebanyak 6 responden, jam 9-11 diambil data sebanyak 6 responden dan jam 11-13 diambil data sebanyak 6 responden dan dilakukan selama 1 bulan.

3.6.3 Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan meliputi penyebaran kuesioner kepada responden. Dilanjutkan dengan pengolahan data, kemudian hasil pengolahan data tersebut disajikan, dan langkah terakhir adalah analisis data pembuatan laporan hasil penelitian.

3.7 Analisis Data

3.7.1 Karakteristik Responden

Karakteristik terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan yang digunakan untuk menganalisis jawaban kuesioner pada setiap responden.

3.7.2 Penilaian Kuesioner

Jawaban dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan skala likert yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban dengan skala 1 – 5 yang tertuang dalam kuesioner melalui pertanyaan sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas.

Tabel 3.2 Penilaian Kuesioner

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

3.7.3 Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan (Supranto, 2006). Langkah – langkah yang dilakukan untuk menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Menghitung nilai responden masing-masing sub variabel
2. Merekap nilai
3. Menghitung nilai rata-rata
4. Menghitung presentase dengan rumus :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

DP : Skor (presentase)

n : Skor yang diperoleh

N : Skor maksimal item pertanyaan

Tabel 3.3 Kriteria Presentasi

Kriteria	Presentase
Sangat puas	$\geq 80\% - 100\%$
Puas	$\geq 60\% - \leq 80\%$
Cukup puas	$\geq 40\% - \leq 60\%$
Tidak puas	$\geq 20\% - \leq 40\%$
Sangat tidak puas	$1\% - \leq 20\%$