

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan metode survei. Rancangan penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri.

Populasi dalam penelitian ini adalah 5000 konsumen rawat jalan 1 di IFRS Gambiran Kota Kediri yang berkunjung pada bulan April sampai Mei 2023. Data populasi penelitian ini diambil dari rata-rata pasien yang berkunjung ke Apotek Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri setiap bulannya dilihat dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

3.2 Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah responden yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian mengacu pada jumlah populasi yang telah ditentukan. Metode perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel Slovin yaitu sebagai berikut (Anita et al., 2013):

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

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

α = Batas toleransi dan kesalahan (0,1)

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = 5000 / (1 + (5000 \times (0.1)^2))$$

$$= 5000 / (1 + 50)$$

$$= 5000 / 51$$

=98 dibulatkan menjadi 100

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

A. Kriteria Inklusi

Adapun kriteria inklusi dari sample penelitian ini adalah :

1. Pasien atau keluarga pasien yang bersedia mengisi kuesioner (responden)
2. Pasien atau keluarga pasien yang berusia 17 tahun hingga 60 tahun
3. Pasien atau keluarga pasien yang bisa membaca dan menulis

B. Kriteria Eksklusi

Adapun kriteria eksklusi dari sampel penelitian ini adalah :

1. Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner
2. Pasien atau keluarga pasien yang berusia dibawah 17 tahun

3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di ruang tunggu pelayanan Intalasi Farmasi Rawat Jalan 1 RSUD Gambiran Kota Kediri. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April sampai dengan Mei 2023.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Definisi operasional variabel terdapat pada tabel 3.1

Sub Variabel	No	Definisi Operasional	Hasil Ukur	Alat Ukur	Skala
Kehandalan (Reability)	1	Petugas Farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat yang diterima konsumen	Harapan : Sangat puas (5)	Kuesioner	Ordinal
	2	Petugas Farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	Puas (4) Cukup Puas (3)		
	3	Petugas Farmasi menejelaskan tentang cara penyimpanan obat	Kurang Puas(2) Tidak Puas(1)		
Bukti fisik (Tangible)	4	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat (PIO)	Harapan : Sangat puas (5)	Kuesioner	Ordinal
	5	Kerapihan,kebersihan dan penampilan karyawan	Puas (4) Cukup Puas (3)		
	6	Kebersihan dan kerapihan ruangan	Kurang Puas(2) Tidak Puas(1)		
Daya tanggap (Responsivenes)	7	Petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	Harapan : Sangat puas (5)	Kuesioner	Ordinal
	8	Petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis bilamana konsumen kurang begitu paham	Puas (4) Cukup Puas (3)		
	9	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	Kurang Puas(2) Tidak Puas(1)		
Empati (Empaty)	10	Pemberian pelayanan sama,tidak membedakan pasien umum atau BPJS	Harapan : Sangat puas (5)	Kuesioner	Ordinal
	11	Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan konsumen	Puas (4) Cukup Puas (3)		
	12	Mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan konsumen	Kurang Puas(2) Tidak Puas(1)		
Jaminan (Assurance)	13	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan saat memberikan obat kepada konsumen	Harapan : Sangat puas (5)	Kuesioner	Ordinal
	14	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	Puas (4) Cukup Puas (3)		
	15	Petugas farmasi memberikan informasi obat secara akurat serta bisa dipertanggung jawabkan.	Kurang Puas(2) Tidak Puas(1)		

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket kuisisioner yang diberikan kepada responden. Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Bagian pertama kuisisioner meliputi penjelasan tujuan penelitian dan kesediaan pasien mengisi kuisisioner. Bagian kedua meliputi informasi demografis seperti: nama pasien, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Bagian ketiga: kuisisioner kepuasan konsumen pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. Kuisisioner tidak selalu responden sendiri yang mengisi, dimana kuisisioner dapat ditanyakan dengan lisan kepada responden melalui wawancara dan yang mengisi kuisisioner adalah interviewer berdasarkan jawaban responden.

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuisisioner. Teknik dan langkah-langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu:

1. Pembuatan kuisisioner
2. Dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap kuisisioner

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang akan diukur. Validitas instrumen pengukuran dapat dibedakan menjadi:

- a) Validitas isi (*Content – related evidence*), digunakan untuk menguji ketepatan item pertanyaan dengan isi atau materi yang seharusnya terukur.
- b) Validitas kriteria (*Criterion –related evidence*) adalah kemampuan dari kuesioner dalam memprediksi perilaku dari konsep.
- c) Validitas konstruk (*Construct Validity*), digunakan untuk mengukur kejelasan kerangka penelitian.

Pada Uji validitas isi, digunakan nilai koefisien *pearson* yang keputusannya diambil dari perbandingan antara nilai koefisien *pearson* hitung (r-hitung) dengan nilai koefisien *pearson* tabel (r-tabel). Jika nilai r-hitung > r-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan pada kuesioner tersebut valid (Triana & Oktavianto, 2013).

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solution) 20 for window* yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Memasukan data variabel X atau Y setiap item jawaban responden berdasarkan nomor item pada data *view*.
- b) Klik variabel *view*, lalu isi kolom *name* sesuai dengan nama dan urutan item pernyataan.
- c) Klik *analyze, correlate ,bivariate*.
- d) Keluar jendela baru pada layar, selanjutnya pindahkan seluruh data pada kolom kiri ke kolom *variables*: lalu tekan OK.

Setelah teruji validitasnya, selanjutnya dilakukan uji reliabilitasnya. Uji reliabilitas menurut Siregar (2013), digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan

menggunakan alat pengukur yang sama pula. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan menggunakan ketentuan yaitu jika *cronbach alpha* > r-tabel maka item pertanyaan dinyatakan reliabel. Jika *cronbach alpha* < r-tabel maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solution) 20 for window* yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Dari data pengujian validitas ,gunakan menu Analyze,Scale,Reliability Analysis.
- b) Pada jendela baru (Reliability Analysis) pindahkan seluruh variabel komponen penilaian (P) kecuali variabel Skor_Total.
- c) Klik Statistics,pada Descriptives For pilih scale if item deleted.klik continue,kemudian pada model kita gunakan Alpha dan OK.

Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama(Sugiyono,2014).

3. Menyebarkan kuisioner kepada pasien rawat jalan 1 di Instalasi Farmasi yang dijadikan sampel secara acak
4. Mengumpulkan kembali kuisioner yang sudah diisi oleh responden
5. Meneliti kembali kuisioner yang sudah diisi oleh responden
6. Mempertimbangkan jawaban-jawaban yang kurang lengkap atau belum jelas,apakah kekurang lengkap dan kekurang jelasnya jawaban itu telah dianggap valid
7. Pemberian skor dan analisis data
8. Pengambilan kesimpulan

1.7 Analisis Data

Data dari hasil penyebaran angket setelah terkumpul maka dikelompokkan sesuai dengan variabel yang diteliti. Selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan analisis statistik sederhana yaitu pemberian skor menggunakan skala likert, yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing – masing jawaban pasien dengan skala 1 sampai 5 meliputi:

Skor 5 = Sangat Puas

Skor 4 = Puas

Skor 3 = Cukup Puas

Skor 2 = Kurang Puas

Skor 1 = Tidak Puas

Selanjutnya dilakukan perhitungan skor dan dilanjutkan dengan pemberian prosentase dengan rumus sebagai berikut: $P = \frac{\sum n}{\sum N} \times 100\%$

Keterangan :

P = Persentase

$\sum n$ = Skor yang diperoleh

$\sum N$ = Skor maksimum

Kriteria Indeks Kepuasan Pengunjung mengacu pada Kriteria Interpretasi

Skor(Maryono et al., 2016):

1. Angka 0% - 20% = Tidak Puas
2. Angka 21% - 40% = Kurang Puas
3. Angka 41% - 60% = Cukup Puas
4. Angka 61% - 80% = Puas
5. Angka 81% - 100% = Sangat Puas