

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross sectional* yang menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan pelayanan yang diterima pasien. Peneliti melihat aktivitas pelayanan obat yang diberikan dan respon pasien saat dan setelah mendapat pelayanan, hal ini berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran kepuasan pasien saat menerima pelayanan. Pasien akan diberikan kuisisioner dan dibantu untuk menjawab pertanyaan kuisisioner. Peneliti akan melakukan wawancara kepada apoteker dan kepala puskesmas terkait pelayanan puskesmas.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di pelayanan farmasi rawat jalan JKN kesehatan Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I kota Yogyakarta yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Waktu pengambilan sampel adalah 3 Oktober – 4 November 2016.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari individu-individu yang karakteristiknya akan diteliti⁽²⁹⁾. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pasien peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Kotagede II sebesar 6.818 pasien dan Puskesmas Umbulharjo I kota Yogyakarta sebesar 27.846 pasien.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk diamati, sehingga sampel ukurannya lebih kecil⁽²⁹⁾. Sampel yang digunakan adalah pasien peserta JKN yang melakukan pemeriksaan di bagian rawat jalan (poli umum, poli gigi, poli lansia, poli ibu dan anak).

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sistematik random sampling*. Sampel pertama diambil secara acak (*random*), sampel selanjutnya dipilih secara sistematis berdasarkan urutan anggota yang telah diberi nomor urut sesuai dengan kebutuhan peneliti. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan (10%)

a. Puskesmas Kotagede II

$$Sampel = \frac{6.818}{6.818 \times 0,1^2 + 1} = 98,554 \approx 100$$

b. Puskesmas Umbulharjo I

$$Sampel = \frac{27.846}{27.846 \times 0,1^2 + 1} = 99,642 \approx 100$$

Jumlah sampel minimal yang dapat digunakan adalah 98, 554 responden untuk puskesmas Kotagede II dan 99,642 responden untuk puskesmas Umbulharjo I. Pada penelitian ini, peneliti akan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang merupakan hasil pembulatan sampel minimal untuk setiap puskesmas.

3.3.3 Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek uji dari suatu populasi yang akan diteliti dan ditetapkan sebelum penelitian dilakukan⁽²⁾⁹.

Kriteria inklusi yang digunakan pada penelitian, antara lain:

1. Pasien berusia ≥ 17 tahun;
2. Pasien atau keluarga pasien JKN rawat jalan yang bersedia mengisi kuisisioner, dan;
3. Pasien yang pernah berkunjung minimal satu kali di pelayanan farmasi Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.

3.3.4 Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan subjek uji yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian akibat sebab-sebab tertentu⁽²⁹⁾. Kriteria eksklusi pada penelitian ini, antara lain:

1. Pasien yang mengisi kuisisioner yang tidak lengkap, dan;
2. Pasien memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Desain penelitian menggunakan instrumen kuisisioner. Pengumpulan data berupa data kuantitatif berasal dari kuisisioner *servqual* dan karakteristik sosiodemografi pasien. Pengumpulan data kualitatif dilakukan setelah mendapatkan hasil data kuantitatif dan menggunakan uji statistik, yang meliputi wawancara secara mendalam kepada apoteker di pelayanan farmasi Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.

Jenis kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner yang dikutip dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Oktasari (2016)⁽¹⁰⁾. Kuisisioner bersifat tertutup dengan pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan. Instrumen kuisisioner terdiri dari dua bagian.

3.4.1 Kuisisioner bagian pertama

Bagian pertama merupakan kuisisioner pendahuluan yang berisi pernyataan mengenai karakteristik responden dengan 7 pertanyaan, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, pendapatan perbulan, jenis asuransi JKN dan frekuensi kunjungan.

3.4.2 Kuisisioner bagian kedua

Bagian kedua merupakan parameter penilaian kepuasan pasien yang terdiri dari (*tangible*) bukti fasilitas fisik, (*reliability*) pengetahuan dan kemampuan petugas farmasi memberikan pelayanan, (*responsiveness*) kemampuan petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, (*assurance*) kemampuan memberikan kepercayaan, dan

(*emphaty*) tingkah laku dan kesopanan petugas farmasi memberikan perhatian kepada pasien.

3.5 Definisi dan Operasional Variabel

1. Responden adalah peserta JKN rawat jalan (poli umum, poli gigi, poli lansia, poli ibu dan anak) di pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I yang memenuhi kriteria inklusi pada bulan Oktober-November 2016.
2. Peserta JKN adalah peserta pengguna jaminan nasional yang berupa askes, BPJS, jamkesmas dan jamkesda.
3. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien tentang kesan yang dirasakan selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.
4. Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan puas pasien yang diinterpretasikan dalam bentuk nilai menggunakan skala *likert* dengan lima item pertanyaan setiap dimensi *Servqual*.
 Sangat puas : 5
 Puas : 4
 Cukup puas : 3
 Tidak puas : 2
 Sangat tidak puas : 1
5. Kepuasan didapatkan dari total skor jawaban responden yang dikategorikan berdasarkan nilai pertanyaan pada masing-masing dimensi.

<i>Tangible</i>	Nilai 1-6	Sangat tidak puas
	Nilai 7-12	Tidak puas
	Nilai 13-18	Cukup puas
	Nilai 19-24	Puas
	Nilai 25-30	Sangat puas
<i>Reliability</i>	Nilai 1-7	Sangat tidak puas
	Nilai 8-14	Tidak puas
	Nilai 15-21	Cukup puas
	Nilai 22-28	Puas
	Nilai 29-35	Sangat puas
<i>Responsiveness</i>	Nilai 1-4	Sangat tidak puas
	Nilai 5-8	Tidak puas
	Nilai 9-12	Cukup puas
	Nilai 13-16	Puas

	Nilai 17-20	Sangat puas
<i>Assurance</i>	Nilai 1-7	Sangat tidak puas
	Nilai 8-14	Tidak puas
	Nilai 15-21	Cukup puas
	Nilai 22-28	Puas
	Nilai 29-35	Sangat puas
<i>Empathy</i>	Nilai 1-5	Sangat tidak puas
	Nilai 6-10	Tidak puas
	Nilai 11-15	Cukup puas
	Nilai 16-20	Puas
	Nilai 21-25	Sangat puas

6. Petugas adalah apoteker atau tenaga kefarmasian yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.
7. Pelayanan farmasi adalah pelayanan langsung kepada pasien berkaitan dengan dengan resep dan sediaan farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.
8. Bagian pelayanan obat adalah tempat pasien menyerahkan resep sampai menerima obat.
9. Faktor sosiodemografi adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jenis asuransi dan frekuensi kedatangan ke puskesmas.
10. Lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa, yaitu :
 - a. Keandalan (*reability*) adalah kemampuan tenaga farmasi menyediakan pelayanan yang akurat dan terpercaya dalam hal memberikan informasi efek samping obat secara akurat dan terpercaya, kesesuaian dengan harapan pasien dalam kinerja diantaranya tepat waktu ketika jam buka pelayanan farmasi puskesmas, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan sistem yang mengikuti perkembangan teknologi.
 - b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kecepatan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan meliputi tanggap terhadap pasien, penyiapan

obat dengan segera, penjelasan tentang obat yang diberikan kepada pasien dan penyelesaian urusan pembayaran.

- c. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan tenaga farmasi menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terkait dengan kesembuhan, pemberian obat dalam kondisi bagus dan pencocokan nomor antrian dengan antrian.
- d. Empati (*empathy*) adalah kemampuan tenaga farmasi dalam membina hubungan yang berifat individual atau pribadi kepada pasien, memenuhi kebutuhan pasien, tidak membedakan pasien, memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pasien secara spesifik dengan mendengarkan keluhan dan memberikan solusi.
- e. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan pelayanan farmasi menyediakan sarana prasarana yang baik, penampilan petugas kesehatan yang menggunakan tanda pengenal.

3.6 Pengolahan dan Analisis Hasil Data

1. Uji validitas adalah langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrument untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Validitas merupakan suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (kuisisioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Responden yang digunakan dalam uji validitas sebanyak 30 pasien JKN rawat jalan. Dalam penelitian, uji validitas menggunakan teknik analisis *Pearson Correlation* dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dengan bantuan SPSS⁽³⁰⁾. Suatu item pertanyaan dikatakan valid dengan melakukan perbandingan antara koefisien korelasi total-terkoreksi (r_{xy}) dengan harga koefisien teoritis (r -tabel). Bila nilai r hitung diperoleh lebih besar dari nilai r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Sedangkan jika nilai r hitung diperoleh lebih kecil dari nilai r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid⁽²⁹⁾.
2. Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Tujuannya untuk menunjukkan sejauh mana suatu

hasil pengukuran relatif konsisten bila pengukuran diulang dua kali atau lebih sehingga alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Maka sebuah kuisioner harus lolos uji reliabel agar data yang diambil sesuai dengan tujuan pengukuran. Dilakukan uji reliabilitas dengan metode *alpha cronbach's* diukur berdasar skala *alpha cronbach's* 0-1. Skala dikelompokkan dalam lima kelas, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan pada tabel 3.1 sebagai berikut⁽³⁰⁾ :

Tabel 3.1. Nilai Skala *Alpha Cronbach's*

No.	Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	Kategori
1.	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,21 – 0,40	Agak Reliabel
3.	0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,61 – 0,80	Reliabel
5.	0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

3. Analisis akhir tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara penilaian terhadap jawaban kuesioner. Kategorial skor akhir tingkat kepuasan dengan lima item pertanyaan pada tiap dimensi *Servqual* sebagai berikut:

<i>Tangible</i>	Nilai 100-600	Sangat tidak puas
	Nilai 601-1200	Tidak puas
	Nilai 1201-1800	Cukup puas
	Nilai 1801-2400	Puas
	Nilai 2401-3000	Sangat puas
<i>Reliability</i>	Nilai 100-700	Sangat tidak puas
	Nilai 701-1400	Tidak puas
	Nilai 1401-2100	Cukup puas
	Nilai 2101-2800	Puas
	Nilai 2801-3500	Sangat puas
<i>Responsiveness</i>	Nilai 100-400	Sangat tidak puas
	Nilai 401-800	Tidak puas
	Nilai 801-1200	Cukup puas
	Nilai 1201-1600	Puas
	Nilai 1601-2000	Sangat puas
<i>Assurance</i>	Nilai 100-700	Sangat tidak puas
	Nilai 701-1400	Tidak puas
	Nilai 1401-2100	Cukup puas
	Nilai 2101-2800	Puas
	Nilai 2801-3500	Sangat puas
<i>Empathy</i>	Nilai 100-500	Sangat tidak puas
	Nilai 501-1000	Tidak puas
	Nilai 1001-1500	Cukup puas
	Nilai 1501-2000	Puas
	Nilai 2001-2500	Sangat puas

4. Analisis deskriptif dilakukan untuk menghitung persentase tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Data kuisisioner dianalisis untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien dilihat dari kelima dimensi *servqual*.
5. Analisis menggunakan uji *Mann Whitney* untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta. Perbedaan tingkat kepuasan dengan nilai *p value* < 0,1 disimpulkan bahwa terdapat perbedaan bermakna antara Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.
6. Analisis *Chi-square* dan *Spearman Rank Correlation* digunakan untuk melihat apakah suatu data terdapat hubungan antar variabel sehingga mendukung suatu hipotesis. Analisis *Chi-square* digunakan untuk mengukur variabel nominal (data yang tidak memiliki urutan atau tidak bertingkat) dan *Spearman Rank Correlation* digunakan untuk mengukur variabel ordinal (data yang memiliki urutan atau bertingkat). Semua uji dilakukan untuk mengetahui hubungan faktor sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan farmasi Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Gambaran hubungan antara tingkat kinerja dengan karakteristik sosiodemografi pasien dengan nilai *p value* < 0,1 maka disimpulkan bahwa suatu data terdapat hubungan atau bermakna. Nilai koefisien korelasi Spearman Rank (r_s) berkisar antara $-1 < r_s < 1$ tanda negatif/positif, dapat diartikan sebagai berikut⁽³⁰⁾:

Tabel 3.2. Nilai Koefisien Korelasi *Spearman Rank*

Interval Koefisien	Koefisien Korelasi	Kategori
0,00 – 0,199	+ dan -	Hubungan sangat rendah
0,20 – 0,399	+ dan -	Hubungan rendah
0,40 – 0,599	+ dan -	Hubungan cukup kuat
0,60 – 0,799	+ dan -	Hubungan kuat
0,80 – 1,000	+ dan -	Hubungan sangat kuat

Jika koefisien (r) positif ($r > 0$) berarti terdapat hubungan yang positif atau searah, artinya jika terjadi kenaikan pada variabel x , maka akan diikuti

kenaikan variabel y . Koefisien (r) negatif ($r < 0$), berarti apabila terjadi kenaikan pada variabel x maka akan diikuti penurunan pada variabel y , sebaliknya jika terjadi penurunan pada variabel x maka akan diikuti kenaikan pada variabel y .

3.7 Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

