

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian *non eksperimental* dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner responden.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Magelang. Pengambilan data penelitian dilakanakan pada bulan Januari - Februari 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang berobat ke Rumah Sakit Islam Magelang tahun 2019 perhari sebanyak 60 orang rata-rata 1800 perbulan. Penelitian dilakukan pada periode Februari-Maret 2019.

3.3.2 Sampel

Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Magelang pada bulan Januari 2019. Responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan yang mampu berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik, minimal remaja berusia 15 tahun, telah berobat jalan minimal dua kali sehingga tanggap dalam memberikan komentarnya dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *insidental sampling*. *Insidental sampling* atau teknik sampling merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapapun orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data.. Sampling yang diambil adalah responden yang memiliki informasi yang cukup untuk diteliti. Salah satu data penelitian di dapat dari

membagikan kuesioner kepada pasien. Dikarenakan banyaknya populasi, agar penelitian ini valid diambil beberapa sampel untudi Rumah Sakit Islam Magelang. Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini akan dicari berdasarkan perhitungan Slovin (Umar, 2003).

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan contoh yang masih dapat ditolerir (pada penelitian ini di tetapkan 10%).

Jumlah populasi di Rumah Sakit Islam Magelang perbulan adalah 1800, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1800}{1 + 1800(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1800}{18,01} = 99,9 ; \text{ jadi besaran sampel yang di perlukan ialah 100 orang.}$$

Pengambilan sampel didasarkan pada penerimaan yang meliputi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi sehingga peneliti hanya mengambil sampel yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.4.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan subjek penelitian yang memiliki karakteristik umum dari suatu populasi target yang terjangkau yang selanjutnya akan di teliti (Sugiyono, 2011). Adapun yang menjadi kriteria inklusi dalam penelitian adalah pasien yang datang ke instalasi farmasi di Rumah Sakit Islam Magelang. Kriteria Inklusi yaitu:

- a. Pasien atau keluarga pasien berumur 15-60 tahun.
- b. Pasien bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
- c. Pasien bersedia mengisi kuisioner.

3.4 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan suatu objek yang masuk kedalam kriteria inklusi dalam penelitian di karenakan sebab tertentu (Sugiyono, 2011). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang dilayani tidak mengisi kuesioner sepenuhnya. Kriteria Eksklusi yaitu:

- a. Pasien yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

3.5 Definisi Operasional

Unsur penelitian yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien adalah orang yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
2. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk.
3. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Pelayanan yang diberikan memiliki konsistensi dan dapat dipercaya.
4. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan dan kemampuan dalam membantu pasien dan merespon permintaan, serta menginformasikan kapan permintaan pasien akan direalisasikan dan kemudian melaksanakan pekerjaan tersebut dengan cepat.
5. Kepastian (*assurance*) adalah perilaku yang menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan dan bisa menciptakan rasa aman dari sisi ekonomi bagi pasien. Jaminan juga berarti bahwa pelayanan kefarmasian selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah yang di alami pasien. Kejujuran juga merupakan jaminan kualitas pelayanan pelayanan yang harus dijunjung tinggi.
6. Empati (*emphaty*) adalah kemampuan dalam memahami masalah dan mengatasi masalah tersebut demi kepentingan serta memberikan perhatian

yang bersifat personal kepada pasien. Kesabaran merupakan faktor dimana pemahaman masalah dari pasien bisa di tampung dengan baik.

7. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan dalam menunjukkan daya tarik dari segi fasilitas fisik rumah sakit, perlengkapan yang mendukung kinerja usaha, serta penampilan. Bukti langsung adalah aspek yang mudah terlihat oleh pihak luar.
8. Usia adalah usia responden pada saat penelitian dengan kriteria <60 tahun.
9. Pendidikan adalah jenjang pendidikan sekolah formal yang pernah di tempuh responden.
10. Jenis kelamin adalah jenis kelamin responden, dengan kriteria laki-laki dan perempuan.
11. Pekerjaan adalah status pekerjaan responden di Rumah Sakit Islam Magelang.

3.6 Instrumen Penelitian

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada di pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Islam Magelang.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Fenomena ini yang disebut dengan variabel Penelitian. Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antar lain : sangat puas, cukup puas, puas, kurang puas, tidak puas. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk centang (checklist) (Sugiyono, 2012). Kemudian dilakukan uji validitas dan reabilitas yaitu:

1. Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Untuk menguji validitas instrumen dilakukan uji *Pearson Product Moment*. Apabila skor korelasi antara skor butir pertanyaan dengan skor total signifikan menurut statistik, dapat dikatakan alat ukur tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Syarat yang harus dipenuhi oleh item adalah:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dikatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dikatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini uji validitas konten kuesioner dilakukan dengan menggunakan pendapat para ahli namun tidak dilakukan oleh dua ahli karena kuesioner yang disusun merupakan pengembangan dari beberapa kuesioner yang telah valid sebelumnya. Kuesioner yang telah dikembangkan dan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing sebagai ahli. Kemudian ahli memberikan pendapat tentang item-item yang ada pada kuesioner dan memberikan solusi untuk penyusunan kuesioner yang lebih baik, maka ada beberapa item yang harus direvisi dan dikonsultasikan kembali kepada ahli sampai setiap item dianggap valid secara isi dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden rawat jalan tentang pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi. Apabila terdapat variabel yang tidak valid dalam kuesioner, maka variabel tersebut dapat dihapus dari kuesioner apabila variabel yang dihapus tersebut dapat digantikan dengan variabel lain, namun apabila variabel tersebut penting dalam kuesioner, maka variabel tersebut dapat dimodifikasi kata-katanya sehingga lebih mudah dimengerti oleh responden (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas diluar subjek uji sebanyak 30 orang. Nilai r_{tabel} diperoleh dari $(n-2)$ sehingga nilai $r_{tabel} = 0,3610$. Hasil uji validitas didapatkan bahwa semua item kuesioner valid.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable yang disusun dalam suatu bentuk

kuesioner. Dikatakan reliabilitas jika *alpha cronbachs* sama dengan 0,60 dan tidak reliabilitas jika *cronbach alpha* dibawah dari 0,60 (Sugiyono, 2015).

Berdasarkan hasil uji reabilitas bahwa pada semua item kuesioner nilai *alpha cronbachs* pada dimensi *Tangible* nilai *alpha cronbachs* 0.77. pada dimensi *responsiveness* diperoleh nilai *alpha cronbachs* 0.93. pada dimensi *assurance* didapatkan nilai *alpha cronbachs* 0.92. pada dimensi *empaty* diperoleh nilai *alpha cronbachs* 0.91 dan pada dimensi *reliability* dengan nilai *alpha cronbachs* 0.92. Disimpulkan bahwa pada semua dimensi diperoleh nilai *alpha cronbachs* ≥ 0.60 sehingga kuesioner tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan.

3.7 Pengumpulan Data

Proses dalam penelitian ini untuk menguji kepuasan responden dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Kuesioner penelitian berupa data karakteristik responden dan data hasil jawaban responden untuk mengetahui tingkat kepuasan. Pada penelitian ini pengumpulan data berdasarkan responden yang datang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.

Dalam proses pengumpulan data melibatkan 100 orang sebagai responden. Sebelum responden mengisi kuesioner terlebih dahulu peneliti menjelaskan pengisian *informed consent* yang harus diisi oleh responden, kemudian peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner. Responden diberikan waktu ± 20 menit untuk mengisi kuesioner. Jika responden yang kesulitan membaca atau tidak memahami pertanyaan dapat meminta bantuan kepada peneliti.

3.8 Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data hasil penelitian dua cara yaitu:

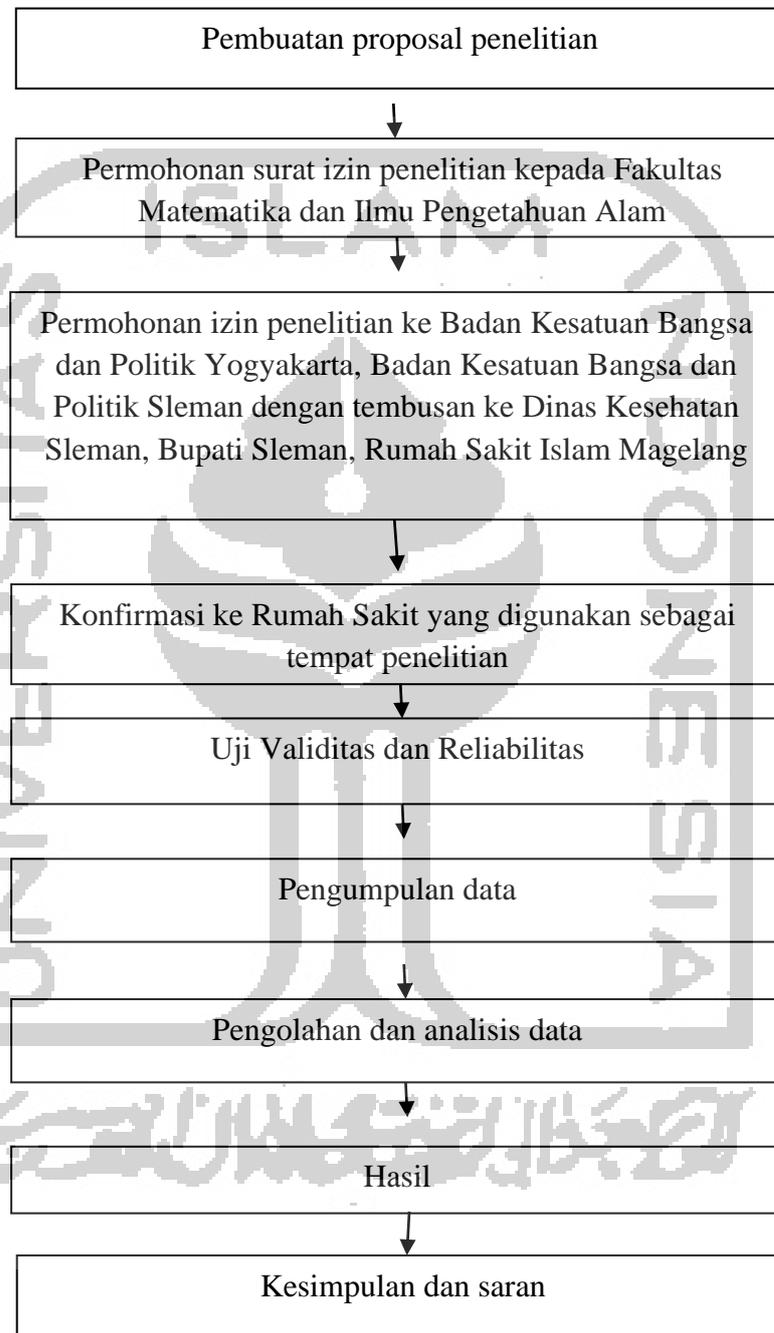
- 1) Analisis deskriptif digunakan pada karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan presentase jumlah hasilnya diwujudkan dalam bentuk persen dan tabel.

- 2) Analisis statistik yang digunakan adalah uji non parametrik yaitu korelasi uji *Kendall's Tau* dan *spearman rank*. Korelasi *Kendall's Tau* digunakan untuk mencari hipotesis antara dua variabel atau lebih, jika data berbentuk ordinal atau ranking. Nilai signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Sedangkan korelasi *rank spearman* adalah alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel bila datanya berskala ordinal (ranking). Metode statistik ini merupakan yang pertama kali dikembangkan berdasarkan rank dan diperkirakan yang paling banyak dikenal dengan baik hingga kini. Jadi metode korelasi *rank spearman* adalah metode yang bekerja untuk skala data ordinal atau ranking dan bebas distribusi. Nilai korelasi *rank spearman* berada diantara -1 s/d 1. Bila nilai = 0, berarti tidak ada korelasi atau tidak ada hubungannya antara variabel independen dan dependen. Nilai = +1 berarti terdapat hubungan yang positif antara variabel independen dan dependen. Nilai = -1 berarti terdapat hubungan yang negatif antara variabel independen dan dependen, dapat diartikan sebagai berikut:

Nilai	Makna
0,00 – 0,19	Sangat lemah
0,20 - 0,39	Lemah
0,40 – 0, 59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

3.9 Alur Penelitian

Skema penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1 Alur Penelitian