

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian adalah jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Prosedur penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan mengambil sampel secara acak dengan menggunakan kuesioner di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang. Kuesioner yang di berikan kepada pasien mencakup lima dimensi yaitu dimensi *reliability*, dimensi *emphaty*, dimensi *tangible*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance*.

3.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang, Jl. Tidar No.30 A, Kemirirejo, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang. Pengambilan sampel dilakukan pada periode Januari – Februari 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dari estimasi rata-rata kunjungan pasien di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang perhari sebanyak 500 orang yang artinya dalam 1 bulan kurang lebih sebanyak $500 \times 30 = 15000$ orang.

Prosedur penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan mengambil sampel secara acak dengan menggunakan kuesioner di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. Responden yang dipilih merupakan pasien dan keluarga pasien yang sudah pernah berkunjung sebelumnya dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*.

Untuk pengambilan jumlah responden berdasarkan perhitungan rumus Slovin.

Berdasarkan observasi pendahuluan di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang jumlah sampel yang akan diambil digunakan rumus Slovin dengan ($e = 10\%$). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots \text{Persamaan 3. 1}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

N = jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar, $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jumlah populasi pada RSUD Tidar Kota Magelang yaitu 15000, sehingga persentase kelonggarana yang digunakan adalah 10%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{15000}{1 + (15000 \cdot 0.1^2)}$$

$$n = \frac{15000}{151} \dots\dots\dots \text{Persamaan 3. 2}$$

= 99,33 ; jadi sampel yang diperlukan yaitu dlebihkan menjadi 120 orang.

Jadi, besar sampel yang diperlukan adalah 120 orang.

Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

- Kriteria Inklusi:
 1. Pasien dan keluarga pasien rawat jalan yang sudah pernah berkunjung sebelumnya dan bersedia mengisi kuesioner.
 2. Pasien dengan usia 12 tahun hingga 60 tahun.
- Kriteria Eksklusi:
 1. Kuesioner yang tidak di isi secara lengkap.

3.3 Definisi dan operasional dan variabel

Definisi operasional yang akan diteliti adalah :

1. Usia adalah usia responden dengan kriteria kurang dari 60 tahun.
2. Jenis kelamin adalah jenis kelamin responden dengan kriteria perempuan dan laki-laki.
3. Pekerjaan adalah status pekerjaan responden di RSUD Tidar Kota Magelang.
4. Pendidikan adalah jenjang pendidikan sekolah formal yang pernah di tempuh.
5. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk.
6. Pasien adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan dengan dokter di RSUD Tidar Kota Magelang atau hanya menebus resep di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang mulai bulan Januari-Februari 2019
7. Instalasi farmasi merupakan adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Instalasi farmasi merupakan tempat pelayanan kefarmasian yang dapat melayani kebutuhan obat masyarakat yang bermutu dan terjamin kualitas instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.
8. Unit rawat jalan adalah jantung pelayanan rumah sakit karena dari unit rawat jalan pasien bisa masuk ke unit pelayanan rawat inap, unit penunjang (laboratorium, radiologi, farmasi) dan rehabilitas. Pendapatan terbesar rumah sakit pun berhasil dari unit rawat jalan.
9. Lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa, yaitu :
 - a. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan instalasi farmasi adalah kecepatan pelayanan, kecepatan pelayanan kasir, tanggap terhadap masalah pasien, mampu menjelaskan informasi kepada pasien.
 - b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan instalasi farmasi adalah pemberian informasi obat oleh petugas Instalasi farmasi, efek samping

obat, indikasi obat, memberi informasi penyimpanan obat, pelayanan yang mudah.

- c. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan instalasi farmasi adalah kelengkapan obat, pemberian obat dalam kondisi bagus.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan instalasi farmasi adalah keramahan petugas Instalasi farmasi, memahami kebutuhan pasien, bersikap ramah.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan Instalasi farmasi adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi, kebersihan ruang tunggu, apoteker menggunakan pakaian yang rapi, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC.

10. Sosiodemografi meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan.

3.4 Instrumen Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam kuisisioner terdiri dari lima dimensi yaitu: *responsiveness*, *realibility*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Kuisisioner yang diambil untuk penelitian ini berdasarkan referensi dari (Sari, 2008; Yaqin, 2017).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Skala *likert* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1Skala *Likert*

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

3.5 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan hasil tanggapan responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Tidar Kota Magelang terhadap tingkat kepuasan pasien diperoleh dari kuesioner.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Validitas

Uji validitas digunakan untuk suatu kusioner dikatakan valid (sah) jika butir pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu untuk diukur oleh kuesioner tersebut. Jika uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sungguh terjadi pada obyek yang diteliti, uji validitas dilakukan menggunakan uji statistik dengan metode *product moment pearson correlation*, suatu item pertanyaan dapat dikatakan valid dengan melakukan perbandingan antara koefisien korelasi total-terkoreksi (r_{xy}) dengan harga koefisien teoritis (r -tabel) dengan *pearson correlation*, jika memiliki harga koefisien korelasi total terkoreksi $>0,361$ (Sugiyono, 2015).

3.6.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu *variabel* yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Dikatakan handal jika *cronbach alpha* diatas 0,60 dan tidak

handal jika *cronbach alpha* dibawah dari 0,60 (Sugiyono, 2015). Dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *metode alpha cronbach's* yang diukur berdasarkan *skala alpa cronbach's* 0-1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Nilai *AlphaCronbach's*

No	Nilai <i>AlphaCronbach'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

3.6.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif untuk menghitung persentase skor akhir tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Tidar Kota Magelang. Data kuesioner dianalisis untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari kelima dimensi *servqual*. Kategorial skor akhir tingkat kepuasan dengan lima item pertanyaan berdasarkan skala *likert* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{total skor seluruh responden}}{\text{jumlah pernyataan} \times \text{skor maksimal} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

(Stevani, Putri, & Side, 2018)

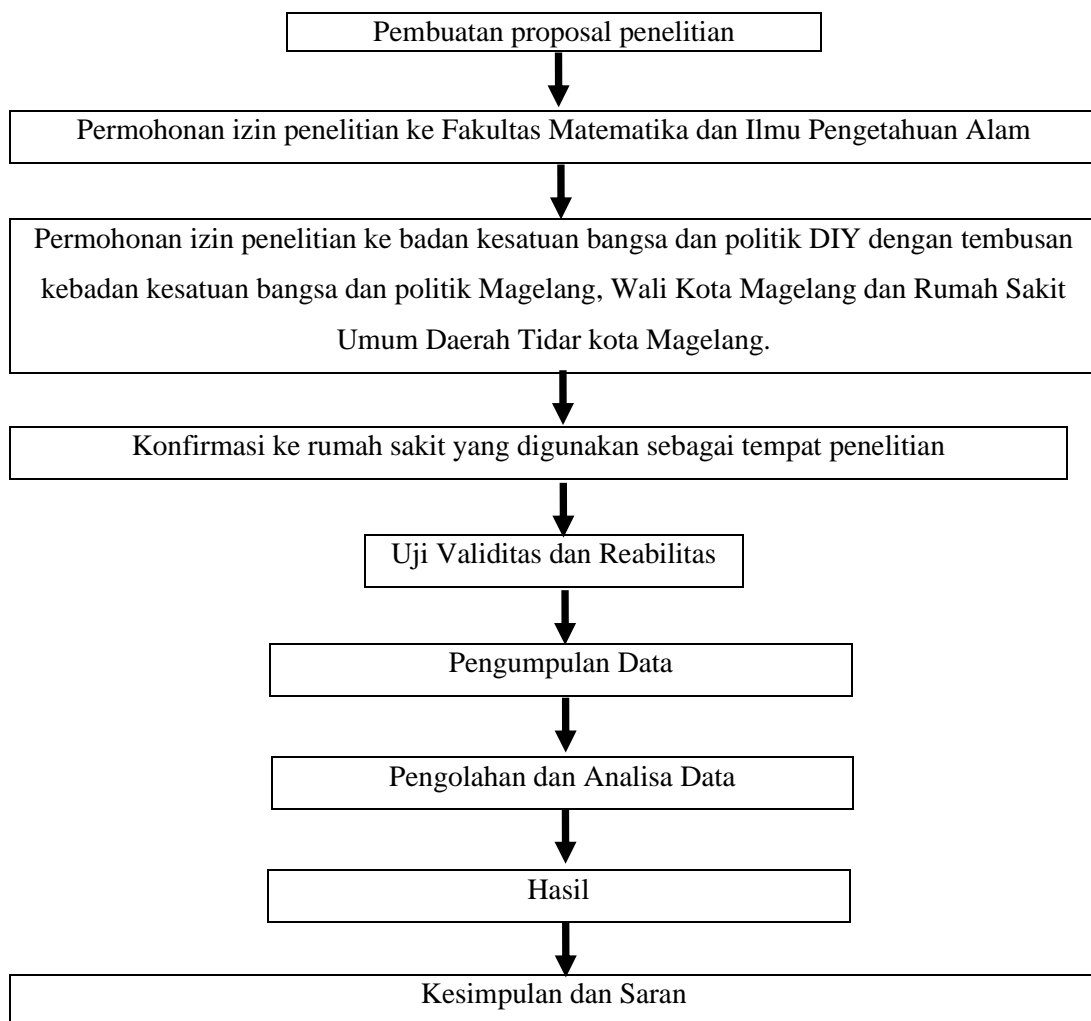
3.6.4 Analisis Korelasi *Spearman Rank*

Korelasi *Spearman Rank* adalah ukuran erat tidaknya antara dua variabel nominal atau ukuran atas derajat hubungan antara data yang telah disusun menurut peringkat. Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur derajat erat tidaknya hubungan antara satu variable dengan variable lainnya dimana pengamatan pada masing-masing variable tersebut didasarkan pada pemberian peringkat tertentu yang sesuai dengan pengamatan serta pasanganya (Praadeka, 2012).

3.6.5 Analisis Korelasi *Kendalls Tau*

Korelasi *Kendall's Tau* digunakan untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis antar dua variabel atau lebih, apabila data berbentuk ordinal atau rangking. Kemudian nilai signifikansi tersebut dibandingkan dengan nilai α , yaitu sebesar 5% atau 0,05. Apabila nilai signifikansi berada di bawah nilai α , maka dapat dikatakan bahwa variabel yang diuji memiliki hubungan dengan variabel terikat. Begitu juga sebaliknya, jika nilai signifikansi berada di atas nilai α , maka variabel yang diuji dapat dikatakan tidak memiliki hubungan dengan variabel terikat (Hermawan, Aminoto, & Septiwi, 2011).

3.7 Alur Penelitian



Gambar 3. 1 Alur Penelitian