

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan 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 kuisioner.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta yang beralamat di Jl. Panembahan Senopati No.4, Dagaran, Palbapang, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55713. Waktu yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi dilakukan selama 1 bulan yaitu bulan Maret 2019.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah sumber data secara keseluruhan yang diperlukan dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta pada bulan Maret 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 komentar dan bersedia menjadi responden dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *sistematik random sampling*. *sistematik random sampling* merupakan sistem pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan selang interval tertentu secara berurutan dengan kelipatan 1 (satu), contoh nomer urut 1,3,5,7 dan seterusnya apabila pasien nomer 3 tidak bersedia maka akan dilanjutkan dengan kelipatan berikutnya. Salah satu data penelitian diperoleh dari hasil pembagian kuisioner kepada pasien.

Karena terlalu banyak populasi pada lokasi penelitian, maka diambil beberapa sampel agar penelitian valid untuk mewakili populasi dari Rumah Sakit Respira Yogyakarta. Pengambilan:

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

Jumlah responden dalam penelitian akan dicari berdasarkan perhitungan Slovin (Umar, 2003).

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

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

Jumlah populasi di Rumah Sakit Respira Yogyakarta per bulan adalah 1661, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan perhitungan sebagai berikut:

Perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1661}{1 + 1661 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1661}{16,62} = 99,93$$

Jadi besaran sampel yang di perlukan minimal 100 orang.

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

1. Kriteria Inklusi
  - a. Pasien berumur 17-60 tahun.
  - b. Pasien bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
  - c. Pasien bersedia mengisi kuesioner.

## 2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

### 3.4 Definisi Operasional

Unsur penelitian yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
2. Kepuasan adalah perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa.
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. Jaminan (*assurance*) adalah 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 dialami pasien. Kejujuran juga merupakan jaminan kualitas pelayanan-pelayanan yang harus dijunjung tinggi.
6. Empati (*empathy*) adalah kemampuan dalam memahami masalah dan mengatasi masalah tersebut demi kepentingan serta memberikan perhatian yang bersifat personal kepada pasien. Kesabaran merupakan faktor pemahaman masalah dari pasien bisa ditampung 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. 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.

9. Usia adalah lama hidup responden dari lahir sampai saat penelitian.
10. Pendidikan adalah jenjang pendidikan sekolah formal yang pernah ditempuh responden.
11. Jenis kelamin adalah jenis kelamin responden dengan kriteria laki-laki dan perempuan.
12. Pekerjaan responden adalah kegiatan utama yang dilakukan responden dan mendapat penghasilan atas kegiatan tersebut.
13. Kategori kepuasan dapat dilihat menggunakan persentase hasil dengan rumus nilai rata-rata kuesioner dibagi nilai maksimal dikali 100 yang artinya sangat puas apabila persentasenya sebesar 80-100%, puas apabila persentase yang didapat sebesar 60-80%, cukup puas apabila persentase yang didapat sebesar 40-60%, tidak puas apabila persentase yang didapat sebesar 20-40% sedangkan sangat tidak puas apabila persentase yang didapat sebesar 0-20%.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis 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 rumah sakit. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin, skala digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Fenomena ini yang disebut dengan variabel penelitian. Fenomena tersebut disebut dengan variabel penelitian. Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain: sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk centang (*checklist*) (Sugiyono, 2012).

## 1. Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Instrumen validitas diuji menggunakan *Pearson Product Moment*. 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 valid adalah jika  $r_{xy} = 0,300$ . Jika suatu butir memiliki koefisien korelasi skor butir dan skor total  $r < 0,300$  maka butir instrumen tersebut tidak valid. Uji coba penelitian dilakukan pada responden sebanyak 30 orang. Uji validitas digunakan untuk mengetahui variabel dalam kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian. Apabila terdapat variabel yang tidak valid dalam kuesioner, maka variabel tersebut dapat dihapus dari kuesioner, variabel yang dihapus tersebut dapat digantikan dengan variabel lain, namun apabila variabel tersebut penting dalam kuesioner, maka *variable* tersebut dapat dimodifikasi kata-katanya sehingga lebih mudah dimengerti oleh responden. (Sugiyono, 2015).

## 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.

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *alpha cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *alpa cronbach's* 0-1. Suatu kuesioner dikatakan handal apabila *cronbach alpha* diatas 0,60 dan tidak handal jika *cronbach alpha* dibawah dari 0,60 (Sugiyono, 2015). Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas, ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan pada tabel 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Skala Alpha Cronbach's

No	Nilai Alpha Cronbach's	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 Pengumpulan Data

Pengumpulan sampel data dilakukan dengan menggunakan kuesoner. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta dengan responden pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer penelitian berupa data karakteristik responden dan data hasil dari kuesoner.

### 3.7 Pengolahan dan Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan pada karakteristik responden yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan persentase jumlah hasil diwujudkan dalam bentuk persen dan tabel. Analisis data menggunakan *Kendall Tau* untuk mencari hipotesis antara dua variabel atau lebih, jika data berbentuk ordinal atau ranking nilai signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Sedangkan *Spearman Rank* digunakan sebagai 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 sampai dengan 1. Bila nilai =0, berarti tidak ada korelasi atau tidak ada hubunnganya 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:

**Tabel 2.** Nilai hubungan antara variabel independen Dan dependen.

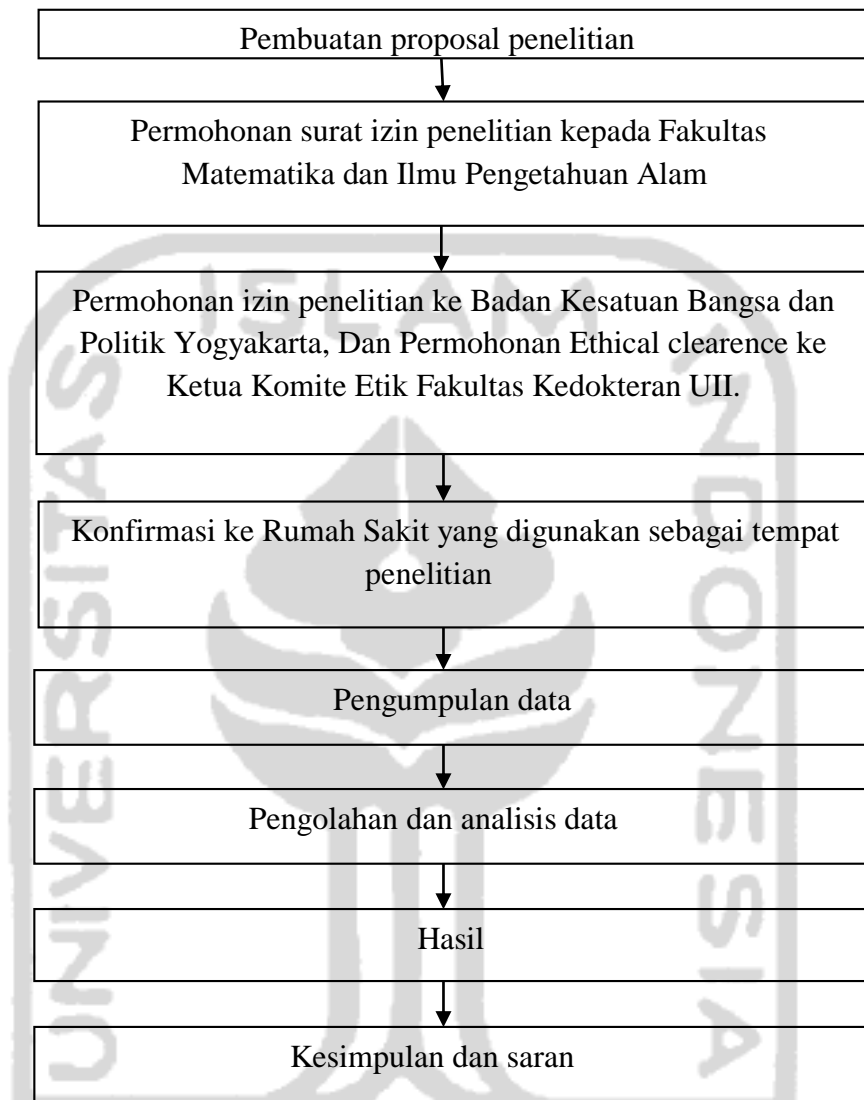
Nilai	maka
0,00-0,19	Sangat lemah
0,20-0,39	Lemah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat kuat

**Tabel 3.** Analisis data

Dimensi	Pertanyaan	Maksimal skor
Tangible	8	40
Assurence	8	40
Empathy	8	40
Reliability	8	40
Responsiveness	8	40

Data yang dikumpulkan dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut: skor 5 apabila jawaban sangat puas (SP), skor 4 bila jawaban puas (P), skor 3 bila jawaban cukup puas (CP), skor 2 bila jawaban tidak puas (TP), dan skor 1 bila jawaban sangat tidak puas (STP). Kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut: angka 0%-20% = sangat tidak puas (STP), angka 21%-40% = tidak puas (TP), angka 41%-60% = cukup puas (CP), angka 61%-80% = puas (P), dan angka 81%-100% = sangat puas (SP).

### 3.8 Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian