

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross sectional* pada pasien yang sedang berobat dan mengambil obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dengan menggunakan kuesioner pertanyaan tertutup sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Data yang diperoleh merupakan data kuantitatif dan merupakan data primer.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya di bagian Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) rawat jalan, waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni-Agustus 2015. Data diperoleh dari responden yang pernah mengambil obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang digunakan semua pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

2. Sampel

Penetapan minimal besar sampel menggunakan rumus berikut ini:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{d^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel minimum

d = sampling error / kesalahan sampling

P = proporsi berdasarkan penelitian sebelumnya

Q = 1-P

$Z\alpha^2$ = Derivat baku alfa

Jadi,
$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

$$n = 97$$

jadi minimal besar sampel yang diperlukan pada bulan Juni-Agustus 2015 adalah 97. Pada penelitian ini diambil responden sejumlah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang bersedia mengikuti penelitian.
- b. Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan obat selama bulan Juni-Agustus 2015 di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

2. Kriteria Eksklusi

Pasien yang tidak dapat menyelesaikan pengisian kuisioner yang diberikan.

E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel Bebas dalam penelitian yaitu pelayanan farmasi yang meliputi 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangibles*), Variabel Tergantung dalam penelitian yaitu kepuasan pasien,

2. Definisi Operasional

- a. Responden adalah pasien yang sudah mengambil obat di instalasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang memenuhi kriteria inklusi.
- b. Pelayanan Farmasi adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya kepada pasien rawat jalan.
- c. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan di IFRS rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu berwujud (*Tangibles*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*), kepastian (*Assurance*), daya tanggap (*Responsiveness*).

- d. Dimensi berwujud (*Tangibles*) adalah Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik berupa tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dengan adanya AC ataupun kipas angin, ketersediaan koran dan majalah, penerangan apotek, luas ruang tunggu, dan suara pemanggilan obat.
- e. Dimensi empati (*Empathy*) adalah kepedulian petugas apotek dalam memenuhi kebutuhan yang dikeluhkan oleh pasien.
- f. Dimensi Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada pasien.
- g. Dimensi kepastian (*Assurance*) adalah kemampuan petugas apotek dalam pengetahuan tentang obat, serta keramah tamahan petugas apotek sehingga dapat membangun kepercayaan pasien.
- h. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan kecepatan petugas apotek dalam memberikan pelayanan.
- i. Kuisisioner adalah berupa daftar pertanyaan yang telah disusun yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien yang berada di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama.

F. Instrumen Penelitian

1. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup yaitu kuesioner *servqual* yang digunakan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rengga (2014) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata kinerja dan harapan, serta evaluasi tingkat kepuasan yang dianalisis menggunakan *Importance Performance Matrix (IPM)*.

G. Cara Kerja

1. Tahap persiapan

Dalam tahap persiapan meliputi pembuatan proposal dan persiapan kuisisioner kemudian melakukan perizinan penelitian. Peneliti mempersiapkan pembuatan proposal dari bab I meliputi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta penyusunan bab II meliputi tinjauan pustaka, kerangka konsep, dan keterangan empiris dan penyusunan proposal yang terakhir yaitu bab III meliputi desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, kriteria inklusi dan eksklusi, identifikasi variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, cara kerja, skema langkah kerja serta yang terakhir yaitu analisis data. Peneliti juga mempersiapkan kuesioner penelitian yang berupa kuesioner *servqual*, setelah proposal disetujui oleh dosen

pembimbing peneliti mempersiapkan perizinan untuk penelitian, dimana tahap perizinan untuk melakukan penelitian. Peneliti mengajukan perizinan ke Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANG) Provinsi DIY untuk mendapatkan surat rekomendasi penelitian antar provinsi, setelah mendapat surat yang diinginkan oleh peneliti, peneliti memberikan surat tersebut kepada KESBANG Provinsi Jawa Barat setelah pihak KESBANG memberi surat rujukan penelitian, peneliti mengajukan surat rujukan yang telah diberi KESBANG Provinsi Jawa Barat ke KESBANG Kabupaten Tasikmalaya, kemudian peneliti mengajukan perizinan ke RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, ketika surat ijin dikeluarkan oleh direktur rumah sakit peneliti baru bisa melakukan penelitian.

2. Uji validitas dan reliabilitas

Peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, pengujian dilakukan secara empiris pada 30 responden, dengan jumlah 30 responden tersebut maka distribusi skor akan lebih mendekati kurva normal.

3. Pengambilan data

Pengambilan data pada penelitian ini diambil dari kuesioner *servqual* yang meliputi 5 dimensi kehandalan, berwujud, empati, kepastian dan daya tanggap yang sudah terkumpul dengan responden yang memenuhi kriteria inklusi peneliti. Data diambil menggunakan kuesioner kemudian disebarkan kepada responden yang sudah mendapatkan obat dari Instalasi

Farmasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

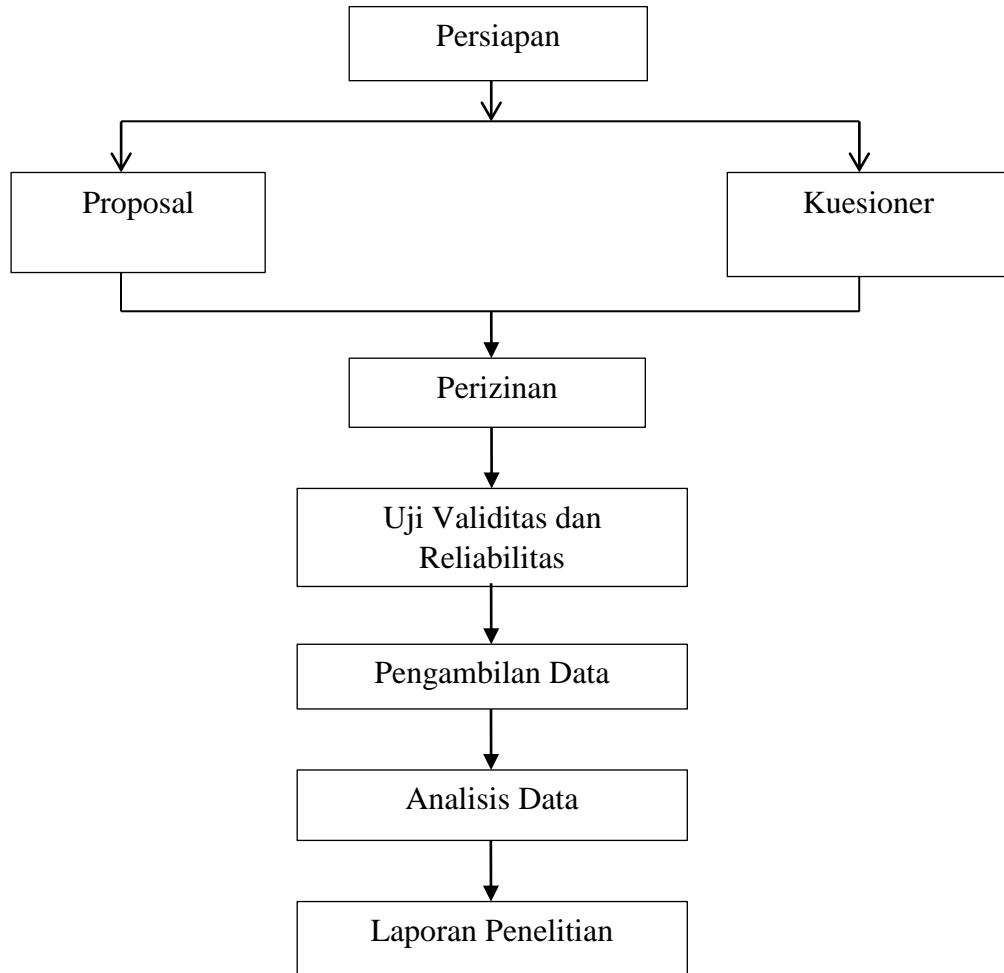
4. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata kinerja dan harapan, menghitung tingkat kepuasan antara kinerja dan harapan serta *Importance Performance Matrix* dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien (Y) dengan tingkat kinerja (X) di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

5. Pembuatan laporan penelitian

Setelah data dianalisis dilakukan pembuatan laporan penelitian dengan membahas hasil yang telah didapatkan serta membuat kesimpulan dan saran.

H. Skema Langkah Kerja



Gambar 2. Alur Penelitian

I. Analisis Data

1. Karakteristik Responden

Karakteristik dari responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan per bulan, dan jarak rumah dari rumah sakit digunakan untuk menganalisis karakteristik sebaran, oleh karena itu digunakan analisis karakteristik dari responden digambarkan dalam bentuk diagram *pie*.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas terlebih dahulu sebelum instrumen penelitian digunakan. Validitas merupakan akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali maupun dimana saja (Burhan, 2005). Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Menurut Sugiyono (2012), hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

- 1) Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel
- 2) Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung negatif dan r hitung $< r$ tabel (Ghozali, 2007).

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012).

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,60 (Ghozali, 2007)

3. Penilaian Kuesioner

Penilaian kuesioner menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban pasien dengan skala 1 sampai 4 meliputi:

Skor 1 = sangat tidak setuju

Skor 2 = tidak setuju

Skor 3 = setuju

Skor 4 = sangat setuju

4. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan nilai kerja dengan nilai tingkat harapan. Berdasarkan teori Arikunto (2009), bahwa tingkat kepuasan ada 3 kriteria yaitu puas dengan nilai tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan >70%, Cukup puas 56 - 70% dan kurang puas dengan nilai <56% yang digambarkan secara matematis dengan persamaan berikut:

$$TKI = \frac{XI}{YI} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = Tingkat kepuasan responden

XI = Total kinerja (kepuasan)

YI = Tingkat harapan (kepentingan)

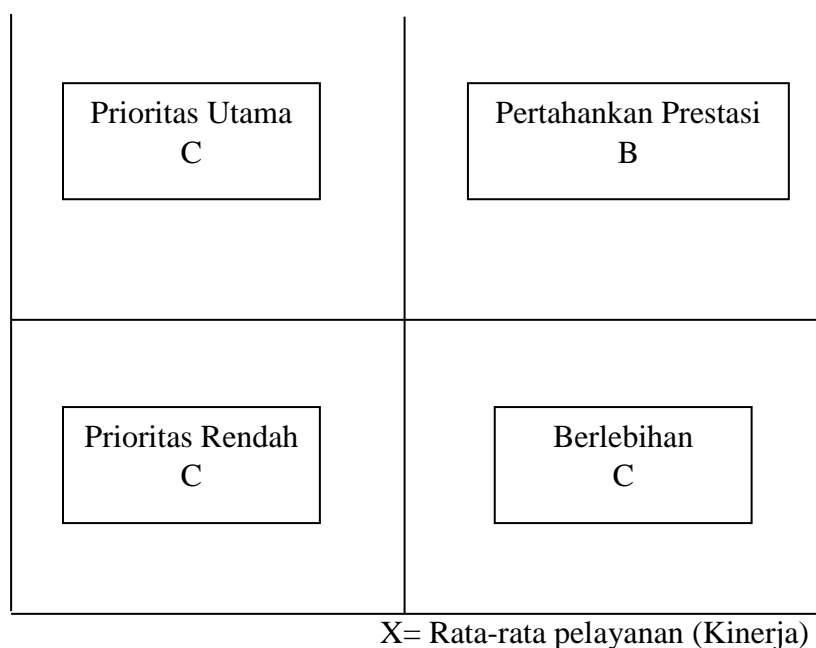
5. *Importance Performance Matrix (IPM)*

Penelitian ini responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, kemudian nilai rata-rata tingkat kepuasan dan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan akan dianalisis dengan *importance performance matrik (IPM)*. Pada analisis IPM menggunakan diagram kartesius dengan membandingkan antara tingkat harapan pasien rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya (Y) dengan tingkat kinerja pelayanan farmasi rawat jalan RSUD Singapara Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

Rumah sakit dapat mengetahui prioritas yang harus diutamakan, kemudian jasa pelayanan yang dapat dipertahankan, dan dapat mengetahui prioritas rendah dan berlebihan sehingga rumah sakit tidak terlalu memprioritaskan terhadap faktor-faktor yang tidak terlalu diharapkan oleh pasien.

Berikut diagram kartesius untuk analisis *importance performance matrix* (IPM) :

Y= Rata-rata kepentingan (Harapan)



Gambar 3. Diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan oleh konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan belum memuaskan, sehingga pihak rumah sakit dapat meningkatkan kinerjanya dalam upaya memuaskan pelanggan.

B. Pertahankan Prestasi

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pasien sehingga rumah sakit wajib mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kinerja lebih rendah dibanding tingkat harapan pasien sehingga pihak rumah sakit perlu meningkatkan kinerja dari pelayanan demi tercapainya kepuasan pasien.

D. Berlebihan

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang tidak terlalu penting dan tidak diharapkan oleh pelanggan atau pasien sehingga perusahaan atau rumah sakit lebih baik memprioritaskan faktor yang memiliki prioritas tinggi. Namun untuk butir pertanyaan yang dianggap tidak penting oleh pasien, tetapi menurut petugas farmasi informasi tersebut harus diberikan maka tetap harus tetap diberikan guna tercapainya efek terapi yang tepat kepada pasien.