

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif non-eksperimental. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode *survey* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan tingkat harapan pasien pada pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja. Teknik pengambilan sampel penelitian dengan cara *voluntary sampling* yaitu pengambilan sampel dengan dasar kerelaan untuk mengikuti penelitian ini.

B. Tempat dan waktu

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan pada Periode Januari - Maret 2017.

C. Populasi dan sampel

Populasi penelitian adalah semua pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. Sampel penelitian adalah pasien dirawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Jogja yang memenuhi kriteria inklusi. Penetapan minimal sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2} \dots\dots (1)$$

Z_{α}^2 = table normal standar

n = minimum ukuran sampel

P = proporsi kategori variable diteliti

Q = 1-P

d= kesalahan sampling

maka, $n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,01}$

$n = 96,04 = 96$

Jadi, sampel minimum yang diperlukan adalah 96 sampel. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sebanyak 150 sampel.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- a. Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jogja yang menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan pada periode Januari-Maret 2017.
- b. Pasien yang berumur lebih dari 17 tahun.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

- a. Pasien yang tidak dapat menyelesaikan kuesioner.

E. Identifikasi variable penelitian dan definisi operasional

1. Variabel penelitian

a. Variabel bebas

Pelayanan farmasi rawat jalan dilihat dari 5 dimensi yaitu:

- 1) *Tangibles* (bentuk nyata)
- 2) *Reliability* (kemampuan)
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan)
- 4) *Assurance* (jaminan)

5) *Empathy* (kepedulian)

b. Variabel tergantung

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Jogja.

2. Definisi Operasional

Berikut definisi dari variable-variable yang dipakai dalam penelitian :

- a. Kepuasan pasien adalah rasa senang dan kelegaan yang dapat dirasakan oleh pasien secara jasmani dan rohani terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh di Rumah Sakit Jogja berdasarkan hasil penilaian kuesioner kepuasan.
- b. Pelayanan farmasi adalah kemampuan seorang farmasi yang dapat diperlihatkan berdasarkan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.
- c. Pasien adalah pasien atau penderita yang menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja pada periode Januari-Maret 2017.

F. Instrumen penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif non eksperimental dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang diberikan kepada tiap responden mempunyai dua bagian dengan bagian pertama memuat pertanyaan yang terkait dengan demografi responden dan bagian kedua kuesioner memuat harapan kinerja yang dinilai responden pada masing-masing dimensi SERVICE QUALITY yaitu *Tangibles* (bentuk nyata),

Reliability (kemampuan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian).

G. Cara Kerja

1. Tahap persiapan

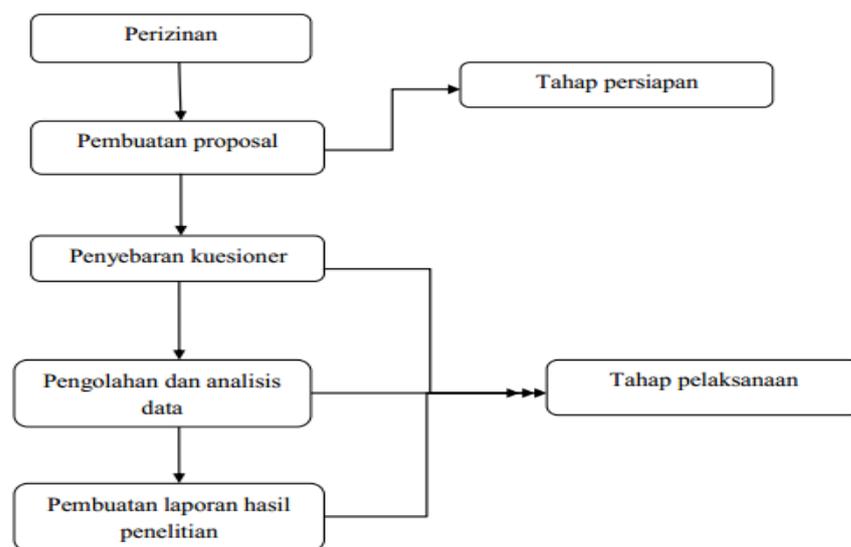
Pada tahap ini, peneliti membuat proposal dan perizinan penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

Meliputi penyebaran kuesioner, pengolahan dan analisis data.

3. Pembuatan laporan hasil penelitian.

H. Skema penelitian



Gambar 2. Skema Penelitian

I. Analisis Data

Jika data telah didapatkan, langkah selanjutnya adalah mengolah data. Peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dimana metode ini berguna untuk mengukur seberapa puaskah pelanggan dalam hal ini pasien terhadap kinerja yang telah diberikan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala *Likert*. Skala likert adalah skala yang berisi dari 4 tingkat preferensi nilai untuk menghitung nilai kinerja dan harapan pasien dengan penjabaran nilai sebagai berikut (Ghozali, 2006) :

Nilai 1 untuk pilihan Sangat Tidak Setuju (STS) / Sangat Tidak Memuaskan

Nilai 2 untuk pilihan Tidak Setuju (TS) / Tidak Memuaskan

Nilai 3 untuk pilihan Setuju (S) / Memuaskan

Nilai 4 untuk pilihan Sangat Setuju (SS) / Sangat Memuaskan

Kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh pasien nantinya akan dinilai sesuai nilai yang sudah dijabarkan di atas. Penilaian ini berlaku pada harapan dan pada kinerja. Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yang mewakili X dan Y dimana X adalah tingkat kinerja dan Y adalah harapan. Dari data yang didapat akan dihitung tingkat kepuasan pasien dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan nilai kinerja dan nilai harapan, secara matematis dapat digambarkan dengan persamaan sebagai berikut (Supranto, 2006)

$$\text{Tingkat Kepuasan Peritem (\%)} = \frac{\text{Total Nilai Kinerja Peritem}}{\text{Total Nilai Harapan Peritem}} \dots\dots(2)$$

Rata – Rata Tingkat Kepuasan (%) =

$$\frac{\text{Tingkat Kepuasan Item 1} + \dots + \text{Tingkat Kepuasan Item 27}}{\text{Jumlah Item}} \dots\dots(3)$$

Menurut Arikunto pada tahun 1998 bahwa, bila nilai kepuasan atau nilai presentasi skor adalah $>75\%$ maka dapat dikatakan bahwa pasien sudah merasa sangat puas. Sedangkan jika nilai yang didapat adalah 56% sampai 75% maka dapat dikatakan bahwa pasien sudah merasa puas, jika nilai skor yang didapatkan adalah 40% sampai dengan 55% maka dapat dikatakan bahwa pasien merasa tidak puas dan bila skor yang didapat adalah $<40\%$ maka pasien merasa sangat tidak puas.

2. Importance Performance Analysis (IPA)

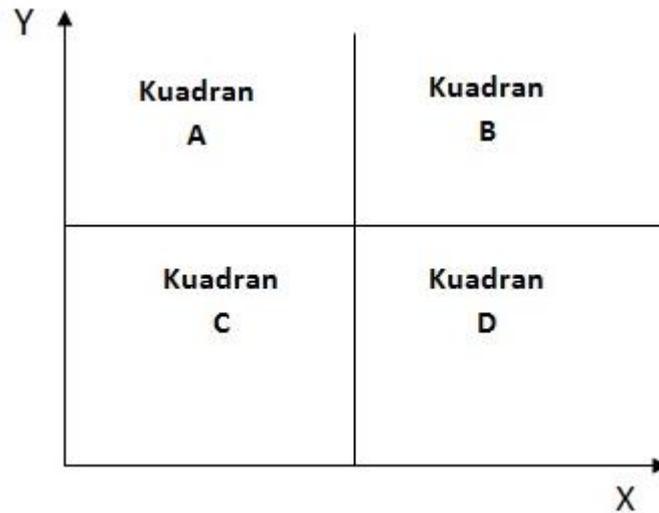
Importance Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja (pelayanan) yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan atau harapan (Yola dan Budianto, 2013). Pada analisis IPA juga diperlukan perhitungan rata-rata nilai kinerja dan rata-rata nilai harapan peritem. Nilai rata-rata kinerja dan harapan nantinya akan dimasukkan kedalam diagram kartesius.

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegaklurus pada titik-titik (X, Y). Dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan konsumen dari sebuah faktor item dan Y adalah rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor atau item yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Yola dan Budianto, 2013).

Adapula rumus yang digunakan untuk melakukan perhitungan pada diagram kartesius seperti rumus dibawah ini:

$$\text{Rata - rata Kinerja Peritem} = \frac{\text{Total Nilai Kinerja Perpoin}}{\text{Jumlah Responden}} \dots\dots (4)$$

$$\text{Rata - rata Harapan Peritem} = \frac{\text{Total Nilai Harapan Perpoin}}{\text{Jumlah Responden}} \dots (5)$$



Gambar 3. Diagram Kartesius

Empat bagian yang ada pada diagram kartesius terdiri dari Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C dan Kuadran D.

a. Kuadran A

Pada bagian Kuadran ini menyatakan bahwa aspek yang diteliti menjadi prioritas yang diharapkan oleh pelanggan tetapi pada bagian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan.

b. Kuadran B

Pada bagian Kuadran ini menyatakan bahwa tingkat harapan pasien tinggi dan pasien sudah merasa puas. Diharapkan jika aspek yang sudah masuk dalam kuadran ini, rumah sakit dapat mempertahankan kinerja pelayanan.

c. Kuadran C

Pada kuadran ini menyatakan bahwa pelanggan tidak terlalu mengharapkan pelayanan yang diberi tetapi pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan mengabaikan aspek-aspek yang berada diposisi ini.

d. Kuadran D

Pada kuadran ini menyatakan bahwa aspek-aspek yang masuk wilayah ini dianggap kurang penting tetapi pelanggan sudah merasa sangat puas terhadap pelayan yang diberikan.

Cara memasukan data yang sudah didapat kedalam diagram kartesius adalah menggunakan bantuan aplikasi SPSS yang nantinya semua data yang akan dibuat diagram kartesius, dimasukan kedalam aplikasi SPSS. Data yang dimasukan dalam SPSS antara lain adalah nomor item, bobot kinerja peritem dan bobot harapan peritem. Jika sudah memasukan semua data dengan sesuai maka akan didapat diagram kartesius. Biasanya yang muncul pertama adalah diagram kartesius tanpa garis tengah atau garis kuadran, maka jika ingin mengetahui item masuk pada bagian kuadran yang mana kita dapat menambahkan garis tengah atau garis kuadran.