

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram, 2012). Desain penelitian ini menggunakan *cross-sectional* yaitu suatu penelitian dimana variabel independen dan dependennya diteliti secara bersamaan, dalam periode yang sama.

B. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek penelitian merupakan benda atau orang tempat data untuk variabel penelitian (Arikunto, 2016). Subyek dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi RS Bhayangkara.
2. Obyek penelitian adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian (Arikunto, 2016). Obyek penelitian ini adalah dimensi

kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan/poliklinik yang mengambil obat di instalasi farmasi RS Bhayangkara yang jumlahnya tidak bisa diketahui.

2. Sampel

Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang diperiksa di poliklinik dan mengambil obat di instalasi farmasi yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu penentuan jumlah sampel

berdasarkan kriteria yang ditentukan sendiri oleh peneliti (Sugiyono, 2015).

Sampel dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Periksa di poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara minimal 3 kali
- b. Belum pernah menjalani rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara
- c. Dapat berkomunikasi dengan baik
- d. Usia antara 17-60 tahun.

Pengambilan sampel dengan membagikan kuesioner kepada pasien yang menunggu resep di ruang tunggu instalasi farmasi dan yang bersedia menjadi responden dengan mengisi *inform consent*. Sampel yang diambil sebanyak 180 responden.

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel *Independent* (Bebas)

Kualitas pelayanan yang diberikan petugas instalasi farmasi untuk pasien rawat jalan, yang terdiri dari dimensi wujud nyata (X1), daya tanggap (X2), keandalan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5).

2. Variabel *Dependent* (Terikat)

Kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi (Y)

E. Definisi Operasional

Tabel 3.1.
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Alat ukur	Skala
Kualitas pelayanan (X)	Pelayanan yang diberikan apoteker kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS Bhayangkara	Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker pada pasien rawat jalan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud nyata.	Kuesioner	Interval
<i>Tangibles</i> (wujud nyata) (X1)	Penampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik berupa tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Instalasi farmasi mudah dijangkau. b. Ruang tunggu yang nyaman. c. Ketersediaan obat. d. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan memakai seragam. 	Kuesioner	Interval
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X2)	Kemampuan kecepatan dan ketepatan petugas apotek dalam memberikan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan. b. Pelayanan dengan cepat diberikan oleh petugas farmasi. c. Tersedia petugas yang 	Kuesioner	Interval

		cukup. d. Antrian pasien berlangsung tertib.		
<i>Reliability</i> (kehandala n) (X3)	Kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada pasien.	a. Prosedur pelayanan mudah dimengerti. b. Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang baik. c. Tenaga kerja yang profesional. d. Kegiatan administrasi tertib dan teratur.	Kuesioner	Interval
<i>Assurance</i> (jaminan) (X4)	Kemampuan petugas apotek dalam pengetahuan tentang obat serta keramahan petugas sehingga dapat membangun kepercayaan pasien.	a. Peralatan penunjang yang lengkap. b. Keyakinan terhadap kebenaran obat. c. Kehati-hatian petugas farmasi dalam pelayanan. d. Kerahasiaan status pasien.	Kuesioner	Interval

Empathy (X5)	Kepedulian petugas apotek dalam memenuhi kebutuhan yang dikeluhkan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> a. Apoteker mudah ditemui pada saat konsultasi obat. b. Komunikasi petugas farmasi dan pasien berjalan baik. c. Petugas farmasi memahami keinginan pasien. d. Kepedulian petugas farmasi. 	Kuesioner	Interval
-----------------	---	--	-----------	----------

F. Instrumen Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk mengetahui hubungan faktor-faktor mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berupa jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner. Kuesioner yang disusun mengikuti skala likert. Skala likert diungkapkan dengan 4 tingkat dan digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban setiap pertanyaan mempunyai

gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Kuesioner dimodifikasi dari penelitian Umar (2013) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Instalasi Farmasi BLUD Rumah Sakit Kabupaten Konawe (Umar, 2013).

Kuesioner yang digunakan berupa kuesioner dengan pertanyaan tertutup yang jawabannya telah disediakan, sehingga responden tinggal memilih saja jawaban yang paling tepat (Arikunto, 2016). Daftar pertanyaan yang disediakan terdiri dari sejumlah daftar pertanyaan yang dapat mewakili gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dari 5 dimensi berbeda. Dimensi-dimensi tersebut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi yang dimaksudkan ialah dimensi *reliability* (faktor keandalan), *responsiveness* (faktor daya tanggap), *assurance* (faktor jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (wujud nyata).

Alat ukur yang digunakan kuesioner dengan skala likert yaitu penilaian instrumen dengan nilai 0-3. Untuk

kuesioner kualitas pelayanan farmasi diberikan nilai 0 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS), nilai 1 untuk jawaban tidak setuju (TS), nilai 2 untuk jawaban setuju (S), dan nilai 3 untuk jawaban sangat setuju (SS). Untuk kuesioner kepuasan pasien rawat jalan diberikan nilai 0 untuk jawaban sangat tidak puas, nilai 1 untuk jawaban tidak puas, nilai 2 untuk jawaban puas, dan nilai 3 untuk jawaban sangat puas.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang digunakan memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Zulganey, 2016).

Metode yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah *correlation product moment* dari *pearson* antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total sehingga disebut dengan *inter total correlation*. Dalam penentuan valid atau tidak suatu item digunakan uji signifikan koefisien korelasi

yang taraf signifikan 0,05 (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang digunakan dalam penelitian).

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah (Zulganev, 2016).

Untuk mengetahui hasil dari uji reliabilitas, metode yang digunakan yaitu *alpha cronbach's* untuk mengukur kematangan dari item pertanyaan.

- a. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- c. Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d 100 berarti reliabel sekali

H. Analisis Data

1. Metode Pengolahan

a. *Editing* (Pengeditan)

Jawaban responden terhadap kuesioner diperiksa satu persatu kelengkapannya.

b. *Coding* (pengkodean)

Adalah suatu usaha memberikan kode atau menandai jawaban responden atas pernyataan yang ada pada kuesioner untuk memudahkan proses pengolahan data.

c. *Entry/processing* (pemasukan data)

Adalah memasukan data untuk diolah menggunakan komputer dilakukan setelah selesai memberikan kode.

d. *Cleaning* (pembersihan data)

Adalah memeriksa kembali data yang sudah di *entry*, apakah ada kesalahan atau tidak.

2. Analisis Data

a. Uji Prasyarat Statistik (Uji Asumsi Klasik)

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam proses regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2012). Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$ (Ghozali, 2012).

$$D = |F_s(x) - F_t(x)|_{\text{mak}}$$

D: Deviasi maksimum

$F_s(x)$: Fungsi distribusi frekuensi
komulatif sampel

$F_t(x)$: Fungsi distribusi frekuensi
komulatif teoritis

2) Uji Autokorelasi

Autokorelasi dapat diartikan sebagai korelasi yang terjadi di antara anggota-anggota dari serangkaian observasi yang berderetan waktu (apabila datanya time series) atau korelasi antara tempat berdekatan (apabila *cross sectional*). Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi (Ghozali, 2012). Uji autokorelasi dilakukan dengan

menggunakan uji *Durbin Watson*. Dikatakan ada autokorelasi jika nilai WD lebih dari atau sama dengan 5 (Sugiyono, 2015).

3) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas yaitu suatu keadaan yang variabel bebasnya (*independent*) berkorelasi dengan variabel bebas lainnya atau suatu variabel bebas merupakan fungsi linier dari variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Adanya Multikolinearitas dapat dilihat dari tolerance value atau nilai variance inflation factor (VIF). Deteksi adanya multikolinearitas jika nilai t-stat tidak signifikan tetapi nilai R² tinggi. Nilai R untuk hubungan 2 variabel independen lebih besar dari 0,8 (*rule of thumb*) (Ghozali, 2012).

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari

residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji park. Apabila probabilitas signifikansinya lebih besar dari α (0,05), dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2012). Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Ln}U^2_i = \alpha + \beta X_i + v_i$$

Apabila koefisien parameter beta dari persamaan regresi tersebut signifikan secara statistik, hal ini menunjukkan dalam data model empiris yang diestimasi terdapat heteroskedastisitas dan sebaliknya jika parameter beta tidak signifikan secara statistik maka asumsi

homoskedastisitas pada model tersebut tidak dapat ditolak.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji regresi berganda yang meliputi :

1) Uji Signifikansi Nilai F

Nilai F regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan nilai signifikan. Jika nilai $\text{sig} < \alpha$ (alpha) maka terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen (Setyadarma, 2015).

Nilai F hitung dapat dicari dengan menggunakan formula sebagai berikut (Setyadarma, 2015):

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien determinasi

K = Jumlah data atau kasus

N = Jumlah variabel independen

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5 % atau 0,05 ($\alpha = 5\%$) yang merupakan ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian (Setyadarma, 2015).

2) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Rumus t hitung pada analisis regresi dapat dihitung dengan formula sebagai berikut (Setyadarma, 2015):

$$t_{hitung} = b_i / S_{b_i}$$

Dimana:

b_i = Koefisien regresi variabel i

S_{bi} = standar error variabel i

Apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari tingkat signifikan α ($\alpha = 0,05$) maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan).

3) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinan ini dimaksudkan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel-variabel independen secara parial terhadap variabel dependen. Koefisien regresi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R²* dimana untuk menginterpretasikan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah dalam bentuk persentase. Kemudian sisanya (100% persentase koefisien determinasi) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model (Setyadarma, 2015).

Persamaan untuk Koefisien Determinasi sebagai berikut (Setyadarma, 2015):

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dasar pengambilan keputusan:

Tabel 3.2. Koefisien Determinasi

< 0,10	Buruk Ketepatannya
0,11-0,30	Rendah Ketepatannya
0,31-0,50	Cukup Ketepatannya
> 0,50	Tinggi Ketepatannya

I. Tahapan Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan beberapa tahap yaitu:

1. Tahap persiapan terdiri dari menyiapkan proposal untuk melakukan penelitian di RS.
2. Tahap pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner
3. Tahap pelaksanaan pada pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah valid kepada sampel penelitian, sejumlah 200 kuesioner diberikan di instalasi farmasi rawat jalan, kemudian dilakukan *editing* untuk mengambil sampel yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 180 orang. Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel atau gambar dan dianalisis.

J. Etika Penelitian

Masalah etika dalam penelitian ini merupakan masalah yang sangat penting mengingat penelitian ini akan berhubungan dengan manusia, maka dari segi etik penelitian harus diperhatikan. Peneliti mengajukan ijin kepada kepala RS Bhayangkara terlebih dahulu sbelum menjalankan penelitian.

Penelitian ini berpedoman pada prinsip-prinsip etika dalam penelitian antara lainya itu tidak membahayakan responden, menghargai kehormatan responden, memperlakukan responden secara adil. Masalah etika yang harus diperhatikan dalam penelitian antara lain sebagai berikut (Hidayat, 2014):

1. Lembar persetujuan penelitian (*informed consent*)

Lembar persetujuan ini diberikan dan dijelaskan kepada responden yang diteliti dan yang memenuhi kriteria disertai dengan judul penelitian dan manfaat penelitian agar responden dapat mengerti maksud dan tujuan penelitian. Jika responden bersedia, maka mereka

harus menandatangani lembar persetujuan. Namun peneliti tidak memaksa jika responden menolak untuk berpartisipasi dan tetap menghormati hak-hak responden.

2. Tanpa nama (*anonymity*)

Peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar kuesioner hal ini dilakukan untuk menjaga kerahasiaan identitas responden, tetapi hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data dan hasil penelitian yang disajikan.

3. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Peneliti memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah diberikan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya data tertentu saja yang dilaporkan sebagai hasil penelitian.

4. Prinsip manfaat (*Benefit Principle*)

Penelitian dilaksanakan tanpa mengakibatkan penderitaan terhadap responden, penelitian juga bebas dari eksploitasi yaitu partisipasi responden dalam penelitian ini

terhindar dari keadaan yang tidak menguntungkan, selanjutnya peneliti juga hati-hati mempertimbangkan risiko terhadap responden.