

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* pada bulan Juli sampai September 2013 melalui pengambilan data primer berdasarkan hasil kuesioner.

##### B. TEMPAT DAN WAKTU

1. Tempat : Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat jalan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
2. Waktu : penelitian dilakukan selama 3 bulan yakni pada bulan Juli-September 2013.

##### C. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul periode Juli-September 2013. Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul yang memenuhi kriteria inklusi, penetapan minimal besaran sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$Z\alpha$  = Deviat baku alfa

P = Proporsi kategori variabel diteliti

Q = 1- P

D = Presisi

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

$$n = 97$$

Jadi minimum besaran sampel yang diperlukan adalah 97 sampel.

#### D. KRITERIA INKLUSI DAN EKSKLUSI

##### 1. Kriteria inklusi

- a. Pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul yang menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan periode Juli-September 2013
- b. Pasien bersedia menjawab kuesioner

##### 2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner

##### 3. Variabel bebas

Kinerja farmasi rawat jalan dilihat dari 5 dimensi yaitu:

- a. *Tangibles* (Sarana fisik)
- b. *Reliability* (Kemampuan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)

e. *Empathy* (Empati)

#### 4. Variabel tergantung

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah PKU Bantul.

#### 5. Definisi Operasional

Berikut definisi dari variabel-variabel yang ada dalam penelitian :

- a. Pasien rawat jalan adalah pasien yang datang ke Rumah Sakit dengan menebus obat tanpa mendapatkan rawat inap.
- b. Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam menggunakan pelayanan yang diberikan terpenuhi
- c. Kinerja farmasis berdasarkan 5 dimensi yaitu:
  - (1). *Tangibles* (Sarana fisik) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.
  - (2). *Reliability* (kemampuan) adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek-aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang dialami pasien, keandalan penyampaian jasa sejak awal,

ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan.

- (3). *Responsiveness* (ketanggapan) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
- (4). *Assurance* (Jaminan) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.
- (5). *Empathy* (Empati) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

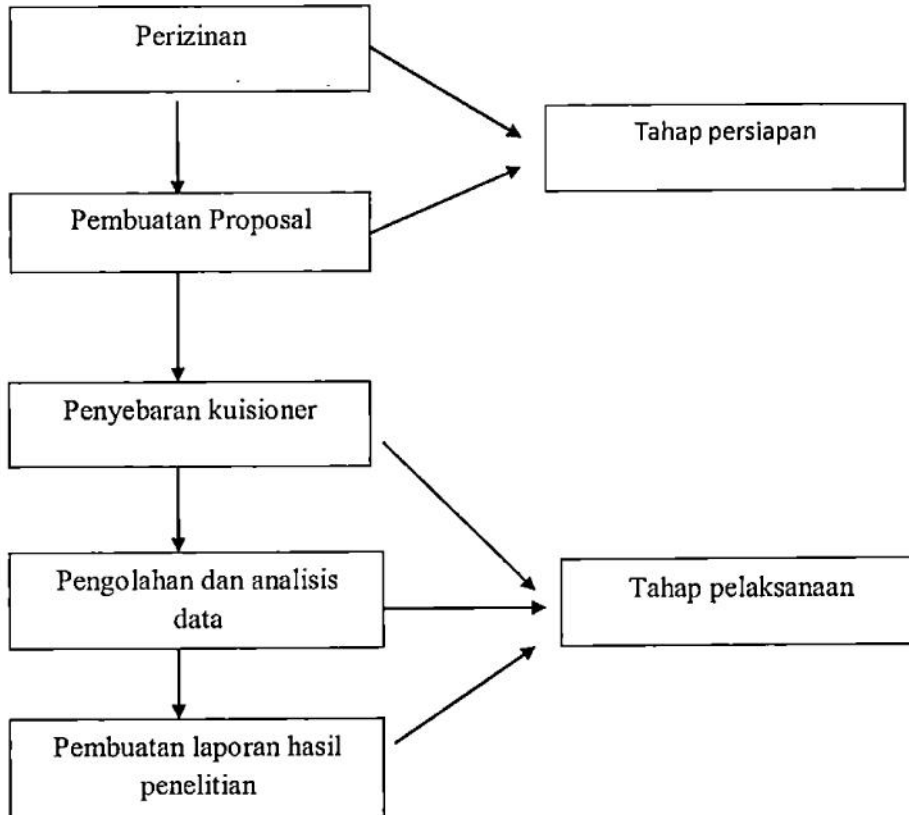
## E. INSTRUMEN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode observasi 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 data skor harapan kinerja yang dinilai responden pada masing-masing dimensi SERVQUAL yaitu berwujud *Tangibles* (sarana fisik), *Reliability* (kemampuan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (keperdulian).

## F. CARA KERJA

1. Tahap persiapan  
Meliputi pembuatan proposal dan perizinan penelitian.
2. Tahap pelaksanaan  
Meliputi penyebaran kuisisioner, pengolahan dan analisis data
3. Pembuatan laporan hasil penelitian.

## G. SKEMA LANGKAH KERJA



Gambar 2. Skema Langkah Kerja

## H. ANALISIS DATA

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan jarak rumah sakit, digunakan untuk menganalisis karakteristik sebaran, oleh karena, digunakan analisis statistik deskriptif dengan analisis frekuensi. Sebaran frekuensi karakteristik responden digambarkan dalam bentuk diagram *pie*.

## 2. Penilaian Kuisisioner

Jawaban dari kuisisioner dianalisis dengan menggunakan skala likert, yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban dengan skala 1 hingga 4 yang tertuang dalam kuisisioner melalui pertanyaan sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

## 3. Tingkat Kesesuaian

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

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

Keterangan:

TKI = Tingkat kesesuaian responden

XI = Total kinerja/pelaksana (kepuasan)

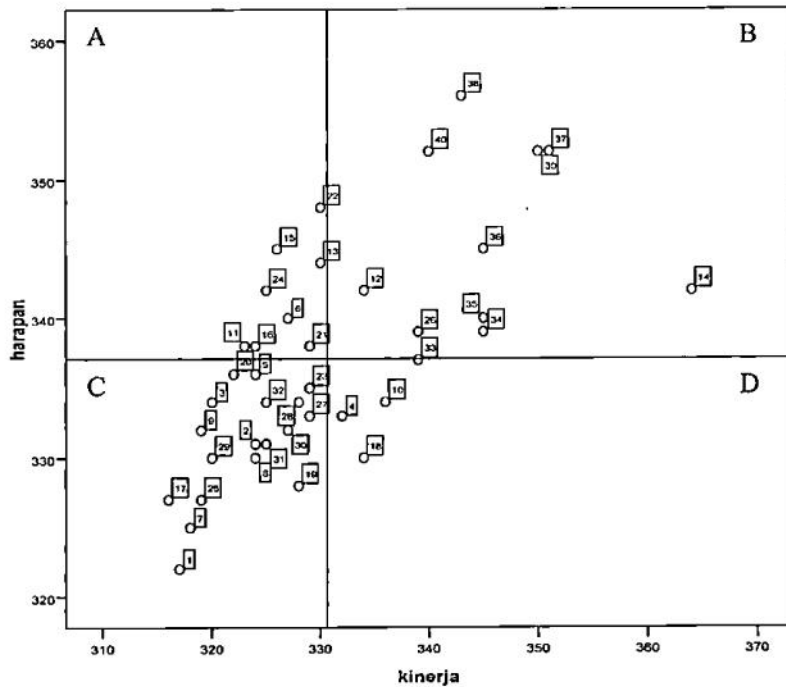
YI = Tingkat harapan (kepentingan)

## 4. *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Dalam penelitian ini digunakan *Importance-Perfomance Analysis* dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien Rumah Sakit PKU Muhammdyah Bantul (Y) dengan tingkat kenyataan (kinerja) pelayanan rawat jalan di instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammdyah Bantul (X), serta dengan menggunakan tabulasi sederhana untuk melihat tanggapan konsumen mengenai kualitas dari kenyataan (kinerja) pelayanan di instalasi rawat jalan PKU Muhammdyah bantul dan harapan pasien rawat jalan di

instalasi PKU Muhammadiyah Bantul terhadap keseluruhan atribut rumah sakit.

Rumah sakit dapat mengetahui peringkat jasa menurut kepuasan pelanggan dan kinerja, serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan manajemen perusahaan melalui penjabaran keseluruhan atribut kualitas pelayanan ke dalam diagram kartesius dengan cara sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Kartesius

#### Kuadran A

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau diatas nilai rata-rata sedangkan tingkat kinerjanya dinilai rendah. Atribut-atribut kualitas



pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini kinerjanya harus ditingkatkan oleh pihak Rumah sakit dengan cara senantiasa melakukan perbaikan secara kontinyu.

#### **Kuadran B**

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayannya yang memperhatikan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik karena keberadaannya memiliki keunggulan dimata pasien.

#### **Kuadran C**

Wilayah ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dibawah rata-rata (rendah). Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan atau pasien.

#### **Kuadran D**

Wilayah ini menurut atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan tingkat pelaksanaannya tinggi. Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk kuadran ini dirasakan terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya oleh pelanggan.