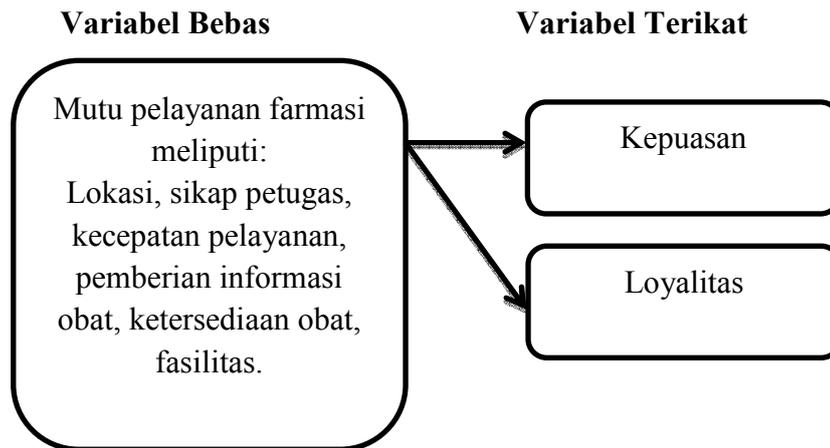


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep Penelitian

Bagan kerangka konsep penelitian ini adalah:



Gambar 1. Kerangka Penelitian (Sa'adah *et al.*, 2015).

3.2 Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan metode observasional dimana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap pasien JKN di rumah sakit Syifa Medika dan memberikan kuesioner yang sudah di uji validasi dan realibilitas.

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di RSUD Syifa Medika Martapura Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan pada bulan januari 2019.

3.4 Populasi

Populasi penelitian adalah semua pasien BPJS yang membeli obat di depo farmasi RSUD Syifa Medika, merupakan jumlah rata-rata kunjungan per bulan periode januari 2019.

3.5 Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang ditentukan dengan menggunakan:

1. kriteria inklusi: semua pasien BPJS yang melakukan pengambilan obat di depo farmasi rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru, bisa berkomunikasi dengan baik dan bersedia untuk mengisi kuesioner.
2. kriteria eksklusi: tenaga kerja di Rumah Sakit Syifa Medika yang menggunakan BPJS.

Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin:

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

Keterangan :

n : Besar sampel yang digunakan

N : Jumlah populasi kunjungan periode Januari 2019 sebanyak 2114 kunjungan.

e : batas kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sample (10% = 0,1)

(Setiawan, 2007).

Melalui rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel minimum sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2114}{1 + 2114 \times 0,1 \times 0,1}$$

$$n = \frac{2114}{1 + 21,14}$$

$$n = \frac{2114}{22,14}$$

$$n = 95,48 \approx 95$$

Maka berdasarkan perhitungan di atas, jumlah responden penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (tingkat kepercayaan 90%) adalah 95 responden.

3.6 Instrumen Penelitian

Menggunakan kuesioner atau lembar pertanyaan secara terstruktur yang diisi dan dijelaskan oleh peneliti melalui wawancara terhadap responden yang memenuhi kriteria inklusi dan dipilih menjadi sampel penelitian. Kuesioner terdiri dari 8 dimensi (lokasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, fasilitas, kepuasan, dan loyalitas) dan memiliki 25 butir pernyataan, diantaranya 19 butir pernyataan *favorable* dan 6 butir pernyataan *unfavorable*. Butir *favorable* terdiri 5 kategori dimana “sangat setuju” (Ss) dengan nilai 5, “setuju” (S) dengan nilai 4, “cukup setuju” dengan nilai 3, “kurang setuju” dengan nilai 2, “sangat tidak setuju” dengan nilai 1. Sedangkan untuk jawaban *unfavorable* terdiri dari 5 kategori dimana “sangat tidak setuju” dengan nilai 5, “kurang setuju” dengan nilai 4, “cukup setuju” dengan nilai 3, “setuju” dengan nilai 2, “sangat setuju” dengan nilai 1. Pernyataan *favorable* adalah pertanyaan positif yang seiring dengan objek yang akan di ukur, sedangkan pernyataan *unfavorable* adalah pernyataan negative yang tidak seiring dengan objek yang akan di ukur.

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument, dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang

ingin di ukur, dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variable yang diteliti (Simamora, 2004).

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan tempat penelitian dan data yang dilaporkan oleh peneliti. (Lapau, 2013). Penghitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan *Microsof Office Excel*. Setelah diperoleh, kemudian dibandingkan dengan tingkat kepercayaan 90% atau $\alpha=0.1$ dengan $dk = n-2$ ($dk=25-2=23$). Jika dilihat dalam nilai-nilai r Product Moment, $=0.336$. Jika $>$ maka item tersebut dinyatakan valid, dan jika $<$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas instrumen adalah Korelasi *Pearson Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X^2)] [(N \sum Y^2) - (\sum Y^2)]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi butir

N : Jumlah respon uji coba

$\sum x$: Jumlah skor item yang diperoleh uji coba

$\sum y$: Jumlah skor total item yang diperoleh responden

2. Uji Reabilitas Instrumen

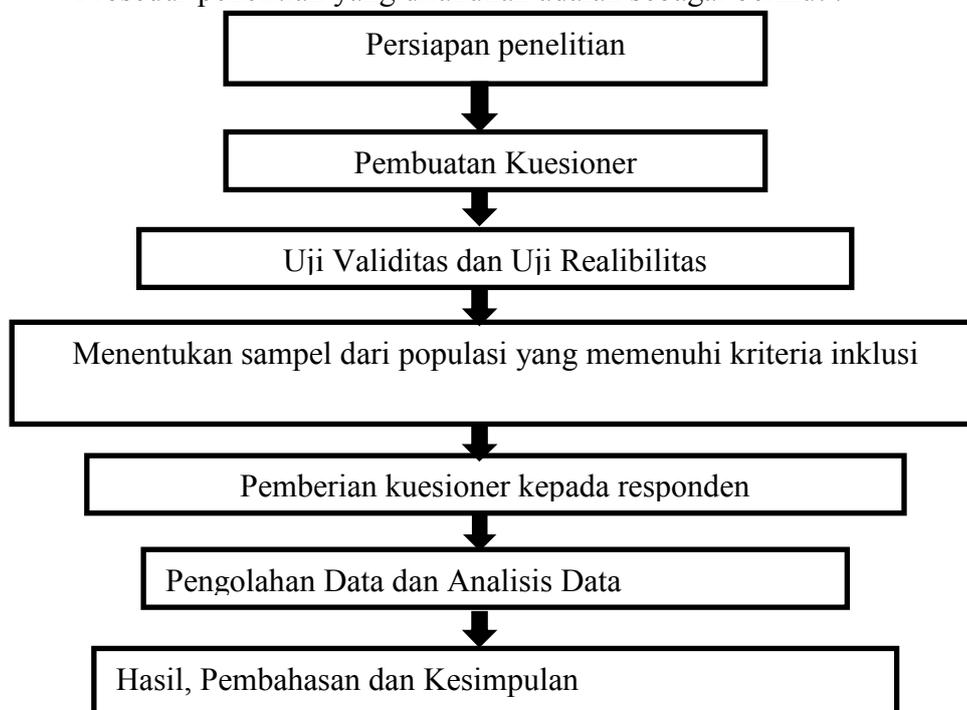
Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau bisa juga diartikan sebagai ketepatan suatu ukuran atau alat pengukuran (Lapau, 2013). Diharapkan nantinya

	(Sa'adah <i>et al.</i> , 2015).	dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Supriyanto & Wulandari, 2011).			
2.	Kepuasan	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007).	0%-19,99% = sangat baik 20%-39,99% = kurang baik 40%-59,99% = cukup baik 60%-79,99% = baik 80%-100% = sangat baik (Nazir, M. 2005).	Ordinal	Kuesioner
3.	Loyalitas	Loyalitas adalah suatu ukuran kesetiaan dari pasien dalam menggunakan suatu jasa pelayanan kesehatan pada kurun waktu tertentu pada	0%-19,99% = sangat baik 20%-39,99% = kurang baik 40%-59,99% = cukup baik 60%-79,99% = baik 80%-100% =	Ordinal	Kuesioner

No.	Variabel	Definisi Operasioal	Kategori	Skala	Alat pengukur
		situasi dimana banyak jasa kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pasien memiliki kemampuan mendapatkannya (Siyonto & Arianti, 2016).	sangat baik (Nazir, M. 2005).		

3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Bagan Prosedur Penelitian

3.9 Pengolahan data

Proses pengolahan data dilakukan setelah data terkumpul dari lapangan. Sebelum melakukan proses *entry* data, terlebih dahulu melakukan proses sebagai berikut:

1. *Editing*

Data yang sudah terkumpul dilakukan pengeditan sehingga apabila data tersebut belum lengkap dapat segera dilakukan pelengkapan data dilapangan.

2. *Cleaning*

Data yang sudah terkumpul dilakukan pembersihan data untuk menghindari banyaknya data yang tidak diperlukan.

3. *Coding*

Data yang sudah dibersihkan kemudian diberi kode untuk mempermudah pemasukan data dalam computer.

4. *Scoring*

Pemberian skor pada item-item pertanyaan yang sekiranya memerlukan penskoran.

5. *Entry data*

Data yang terkumpul dan sudah siap untuk diolah kedalam program computer dengan menggunakan program spss versi 17.0. selanjutnya data dianalisis secara deskriptif maupun analitik.

3.10 Analisis Data

3.10.1 Analisis Univariat

Menganalisis variable-variabel karakteristik individu yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya untuk mengetahui karakteristik dari subyek penelitian. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hasil distribusi dan persentasi dari tiap *variable*, meliputi :

1. Mutu pelayanan kefarmasian (lokasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, dan fasilitas)
2. Kepuasan
3. Loyalitas

3.10.2 Analisis Bivariat

Analisis yang dilakukan untuk melihat hubungan dua *variable* yaitu antara *variable* bebas (lokasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, fasilitas) dengan *variable* terikat (kepuasan dan loyalitas).

Dalam menganalisis bivariat, digunakan uji *Chi Square* dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Untuk menentukan apakah terjadi hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas, maka menggunakan p value yang dibandingkan dengan tingkat kesalahan (α) yang digunakan yaitu 5% atau 0,05. Apabila p value ≤ 0.05 , maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan antara *variable* bebas dan *variable* terikat (Purwastuti, 2005).