

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis dan rancangan penelitian ini adalah penelitian deksriptif (*non eksperimental*) dengan desain *cross sectional*, menggunakan metode penelitian Survei. Penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mengetahui yang terjadi didalam satu populasi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di pelayanan kefarmasin pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April tahun 2022.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi target pada penelitian ini untuk mengevaluasi kesesuaian harapan dan kenyataan yaitu pasien rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Tk. IV Guntung Payung.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yaitu pasien rawat jalan yang menerima pelayanan informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung.

Sampel pada penelitian ini berdasarkan kriteria sebagai berikut:

a) Kriteria inklusi

Kriteria inklusi yaitu apabila terpenuhi ciri-ciri anggota dapat menjadi anggota populasi sampel. Kriteria inklusi pada sampel penelitian ini adalah

- Pasien rawat jalan yang ada di rumah sakit Tk. IV Guntung Payung.
- Pasien yang mendapatkan pio
- Pasien yang berusia 17-55 tahun
- Bersedia menjadi responden

b) Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi yaitu ciri-ciri anggota yang menyebabkan tidak dapat diambil sebagai sampel dalam penelitian. Kriteria eksklusi pada sampel penelitian ini adalah:

- Pasien yang berusia dibawah 17 tahun dan diatas 55 tahun
- Tidak bersedia menjadi responden

Perhitungan sampel berdasarkan kreteria inklusi diatas dengan populasi tidak diketahui maka dilakukan perhitungan Persamaan rumus *Limeshow* sebagai berikut (zakariah & afriani, 2021):

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - P)}{d^2}$$

keterangan

n= jumlah sampel yang dicari

z= nilai tabel normal , jika a = 5% maka Za=1.96

p= katagorik variabel yang diteliti, ditetapkan 50% (0,5)

d= kesalahan yang dapat ditolelir, sebesar 10% (0,1)

Sehingga sampel yang didapatkan sebagai berikut:

$$\frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$= 96,04$$

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan 100 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan teknik *Non Probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmojo, 2012).

D. Definisi Operasional

1. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu karakteristik diobservasi yang dapat menggambarkan suatu perilaku diamati dan dapat ditentukan kebenarannya. Definisi oprasional ini diperlukan untuk pengukuran data konsisten antara responden yang satu dengan responden lainnya. Variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Skala ukur
1.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya	kuesioner	ordinal
2.	<i>Tangible</i> (Fasilitas Fisik)	Memiliki alat bantu seperti brosur, gambar dan vidio atau	kuesioner	ordinal

media lain untuk mendukung pelayanan informasi obat

Lanjutan Tabel 1. Definisi Oprasional

3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	kemampuan petugas untuk menimbulkan rasa kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin	Kuesioner	Ordinal
4.	<i>Responsiveness</i> (Daya tangkap)	Petugas menyelesaikan masalah pasien terkait obat dengan cermat dan baik	Kuesioner	Ordinal
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Perhatian secara pribadi dan memahami kondisi pasien terkait kesehatan pasien	kuesioner	ordinal

E. Alat dan Bahan

1. Alat

Alat pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pasien. Daftar pernyataan mencakup 17 pernyataan yaitu pada dimensi kemampuan mencakup 6 pernyataan positif, fasilitas pelayanan mencakup 3

pernyataan negatif dan positif , daya tangkap mencakup 2 pernyataan positif, jaminan mencakup 4 pernyataan dan empati mencakup 2 pernyataan yang positif.

Tabel 2. Daftar pernyataan

	No	Pernyataan
Kemampuan (reability)	1.	Petugas memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami terkait dengan obat yang telah diberikan (+)
	2.	Petugas memberikan informasi terkait aturan penggunaan obat yang telah diberikan (+)
Lanjutan Tabel 2. Daftar Pernyataan		
Fasilitas pelayanan (tangible)	3.	Petugas memberikan informasi terkait manfaat obat yang telah diberikan (+)
	4.	Petugas memberikan informasi terkait cara penyimpanan obat dengan baik (+)
	5.	Petugas memberikan informasi terkait efek samping penggunaan obat yang mungkin terjadi setelah penggunaan obat (+)
	6.	Tersedia area privasi untuk memberikan informasi obat kepada pasien (-)
	7.	Memiliki ruang konseling yang nyaman (-)
	8.	Memiliki alat bantu seperti brosur, gambar dan video atau media lain untuk mendukung pelayanan informasi obat kepada pasien (-)
	9.	Petugas menyelesaikan masalah pasien terkait obat dengan cermat dan baik (+)
	10.	Petugas menanggapi pertanyaan pasien dengan baik (+)
Daya tangkap (responsiveness)	11.	Petugas memiliki pengetahuan dan menguasai mengenai obat (+)
Jaminan (assurance)	12.	Petugas memberikan informasi yang meyakinkan dan dapat dipercaya (+)
	13.	Petugas menjaga privasi pasien sesuai dengan kode etik profesi(+)

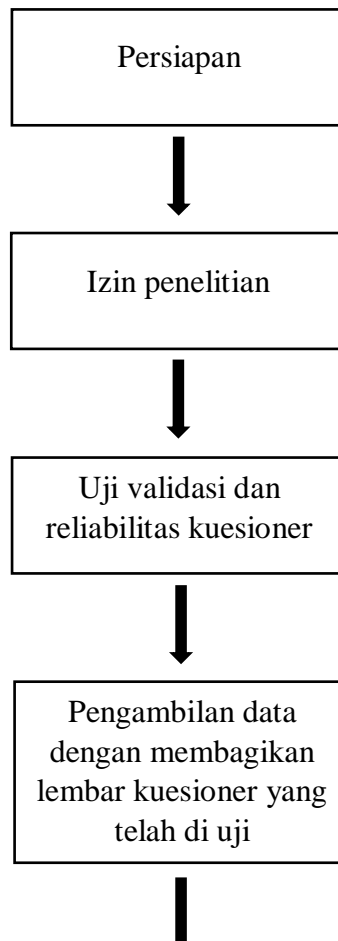
Empati
(emphaty)

14. Petugas memiliki etika yang sopan dan ramah pada saat pelayanan pemberian informasi obat kepada pasien (+)
 15. Petugas memberikan perhatian dan pemahaman kepada pasien (+)
 16. Petugas memahami kondisi pasien terkait kesehatan pasien (+)
-

2. Bahan

Bahan pada penelitian ini berupa data hasil jawaban kuesioner dari responden kemudian dianalisis sebagai bahan.

F. Prosedur Penelitian



G. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini dengan teknik kuesioner yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data yang relevan, kuesioner akan secara langsung dibagi kepada responden setelah selesai dilayani oleh petugas di instalasi farmasi. Daftar pernyataan kuesioner mencakup lima dimensi kualitas layanan, yaitu : dimensi *reliability* (kehandalan), *tangibles* (berwujud), *responsiveness* (daya tanggap) mencakup dua pernyataan, *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan indeks untuk mengetahui validitas suatu kuesioner agar mengetahui alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya pada setiap pernyataan dalam kuesioner akan diukur menggunakan *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) V.26 yang menunjukkan validitas antar butir pernyataan. Setiap pernyataan akan dinyatakan valid jika koefisien korelasinya (r) bernilai $\alpha = 5\%$

Uji validitas dalam penelitian ini yaitu validitas isi yang dimana validitas lewat pengujian terhadap isi tes dengan rasional yang akan dilakukan di Rumah Sakit Mawar yang merupakan setara dengan Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung dengan jumlah 30 responden dengan memenuhi karakteristik yang sama dengan responden di tempat penelitian (Notoatmodjo, 2012).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan

pengukuran berulang kali. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Cronbach' alpha. *Cronbach alpha* yaitu sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu dan nilai . Cronbach alpha minimum adalah 0,66 (Notoatmodjo, 2012).

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data penelitian ini yang telah diperoleh, akan diolah dengan cara deskriptif melalui beberapa tahapan yaitu :

a. Editing

Proses editing yaitu suatu pengolahan data yang di kumpulkan dari hasil observasi, kemudian di periksa kelengkapan, tulisan terbaca dan relevan jawaban pada setiap data setelah itu dilakukan proses editing.

b. Coding

Proses coding yaitu mengklasifikasikan jawaban responden dengan menggunakan kode tertentu dari data hasil kuisioner.

c. Scoring

Proses Scoring yaitu mmberikan nilai atau skor pada setiap jawaban data responden sehingga mendapataka nilai skor.

d. Entry

Proses memasukkan data atau file ke komputer. Data yang di peroleh akan input kemudian di olah di komputer.

2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu semua data yang diperoleh dari hasil kuisioner dianalisis sebagai berikut:

a. Teknik deskriptif

Analisis data penelitian ini dengan mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (*reliabilty, tangible, responsivesss, asurance, emphaty*) . Dari data hasil kuesioner, data responden akan menentukan karakteristik tingkat harapan dan kenyataan responden, maka data akan disajikan dengan menggunakan tabel presentase sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, tidak penting untuk katagori tingkat harapan dan sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas untuk katagori tingkat kenyataan.

b. Analisis *SERVQUAL* Uji GAP (Kesenjangan)

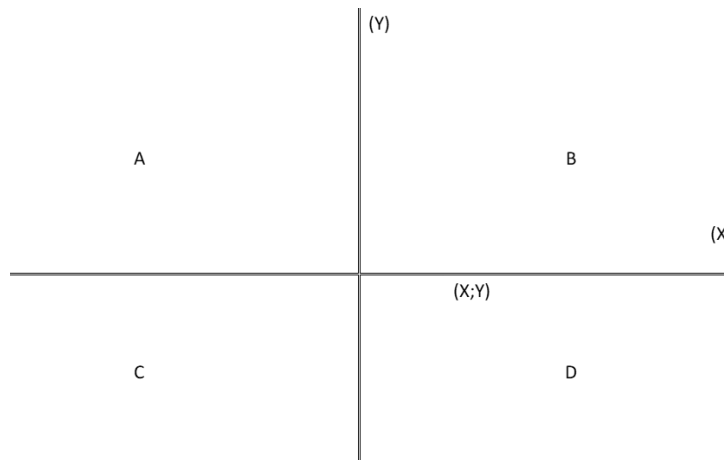
Analisis hasil dari kuesioner untuk presepsi kenyataan dan harapan responden terhadap pemberian informasi obat setelah dilakukan penilaian. Hasil perhitungan rata-rata kinerja dikurangi harapan konsumen terhadap pemberian informasi akan diperoleh nilai GAP. Kemudian setelah mendapatkan hasil analisis uji GAP maka akan ditentukan apakah hasil GAP tersebut bernilai tinggi atau bernilai rendah, untuk mempresentasikan hasil nilai dari *SERVQUAL* maka akan digunakan model two dementation difference plane atau model diagram kartesus. Penentuan skalanya berdasar pada *Servqual*, yang dibagi atas:

Tabel 3. Skala Berdasar Pada *Servqual*

$X < (-0,01)$	Kenyataan kurang dari harapan
$(X = 0)$	Kenyataan sama dengan harapan
$(0,01) < X$	Kenyataan melebihi harapan

c. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan penjabaran tingkat pernyataan pada empat bagian, diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.



Keterangan :

Kuadran A : Item termasuk penting, namun konsumen belum puas atas pemberian informasi. Kuadran

Kuadran B : Item termasuk penting, konsumen sudah puas atas pemberian informasi.

Kuadran C : Item yang memiliki prioritas dianggap kurang penting, tetapi memiliki tingkat kepuasan cukup baik Kuadran.

Kuadran D :Item dianggap kurang penting, tetapi tingkat kepuasan konsumen sudah sangat puas.

(Aprianti, 2011).

Gambar 3. Diagram kartesius