

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi dan bidang tertentu (Azwar, 2009). Data yang dipelajari semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mendeskripsikan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

B. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah unit pelayanan farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Sedangkan subjek penelitian ini adalah pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan dan melakukan pembelian obat di farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah

pasien yang melakukan pembelian obat di farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

2. Sampel

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu hingga dianggap mewakili populasi (Sugiyono, 2008). Sampel penelitian dalam penelitian ini yaitu pasien yang melakukan pembelian obat di farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong yang memenuhi kriteria inklusi penelitian yaitu:

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien rawat jalan.
- 2) Melakukan pembelian obat di farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- 3) Bersedia menjadi responden penelitian dengan mengisi *informed consent*.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2005). Kriteria eksklusi penelitian ini adalah:

- 1) Pasien rawat inap.
- 2) Tidak bersedia menjadi responden.

3. Besar Sampel

Besarnya sampel penelitian ditentukan berdasarkan perhitungan sampel. Jumlah rata-rata kunjungan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong per bulan dari 14 poli yang ada selama tahun 2010 adalah sebanyak 2723 per bulan. Perhitungan sampel penelitian menggunakan rumus adalah sebagai berikut (Notoatmodjo, 2005):

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{2723}{1 + 2723(0,1^2)}$$

$$n = \frac{2723}{28,23} = 94,46 = \text{sampel akan dibulatkan jumlahnya menjadi 100}$$

Keterangan:

N : besar populasi

n : besar sampel

d : tingkat ketepatan yang diinginkan/ *sampling error*

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pasien yang membeli obat di farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *stratified proportional random sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang digunakan pada populasi yang dilakukan dengan membagi secara

proporsional (Sugiyono, 2008). Langkah-langkah pengambilan sampel penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah sampel akan dibagi secara proposional pada masing-masing poli sesuai dengan rata-rata jumlah kunjungan per bulan pada masing-masing poli.
- b. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Poli Umum} = \frac{469}{2723} \times 100 = 17,23 = 17$$

$$\text{Poli Bedah} = \frac{385}{2723} \times 100 = 14,14 = 14$$

$$\text{Poli Dalam} = \frac{364}{2723} \times 100 = 13,38 = 13$$

$$\text{Poli Anak} = \frac{287}{2723} \times 100 = 10,58 = 11$$

$$\text{Poli Obsgyn} = \frac{334}{2723} \times 100 = 12,28 = 12$$

$$\text{Poli Syaraf} = \frac{146}{2723} \times 100 = 5,37 = 5$$

$$\text{Poli Jiwa} = \frac{59}{2723} \times 100 = 2,18 = 2$$

$$\text{Poli Paru} = \frac{183}{2723} \times 100 = 6,73 = 7$$

$$\text{Poli Jantung} = \frac{85}{2723} \times 100 = 3,12 = 3$$

$$\text{Poli Mata} = \frac{87}{2723} \times 100 = 3,20 = 3$$

$$\text{Poli THT} = \frac{147}{2723} \times 100 = 5,39 = 5$$

$$\text{Poli Gigi} = \frac{135}{2723} \times 100 = 4,96 = 5$$

$$\text{Poli Kulit} = \frac{40}{2723} \times 100 = 1,47 = 2$$

$$\text{Poli Psikologi} = \frac{1}{2723} \times 100 = 0,02 = 1$$

- c. Selanjutnya penentuan sampel penelitian akan dilakukan secara *random* dengan memilih sampel secara acak sesuai dengan kriteria sampel sesuai dengan jumlah perhitungan sampel di atas.
- d. Pengambilan data penelitian akan direncanakan selama 1 bulan (20 hari kerja).

D. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung oleh peneliti pada responden penelitian (Riduwan, 2009). Data primer diperoleh dengan cara meminta responden mengisi kuesioner untuk memperoleh data kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi rawat jalan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung. Data sekunder penelitian meliputi data profil rumah sakit, jumlah sumber daya manusia, jumlah kunjungan pasien dan data pendukung penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Nazir (2005) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sugiyono (2008) menyebutkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang kepribadiannya atau hal-hal yang diketahui (Arikunto, 2002).

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah diberikan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi.

2. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan untuk mendukung data dari hasil penggalan dengan menggunakan teknik yang lain. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pelengkap penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data profil rumah sakit, jumlah tenaga (sumber daya manusia) dan data pendukung penelitian lainnya.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam (Riduwan, 2009). Wawancara digunakan untuk memperoleh data penguat yaitu sistem antrian obat di rumah sakit, memperoleh data tentang permasalahan dalam pelayanan farmasi rumah sakit serta tanggapan pasien terhadap pelayanan farmasi rumah sakit. Wawancara dilakukan kepada Wakil Direktur Rumah Sakit, pegawai bagian farmasi dan beberapa pasien yang diambil secara acak.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pasien adalah orang yang melakukan pengobatan rawat jalan di rumah sakit dan melakukan pembelian obat di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong.

2. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi adalah kesesuaian antara harapan pasien dengan kinerja jasa pelayanan farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang diukur menggunakan kuesioner.
3. Harapan pasien adalah perkiraan dan keyakinan tentang pelayanan yang akan diperoleh pasien apabila membeli obat di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong.
Diukur menggunakan kuesioner, dengan skala data interval.
4. Kinerja pelayanan farmasi adalah pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh pasien setelah melakukan pembelian obat di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong.
Diukur menggunakan kuesioner, dengan skala data interval.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan pada waktu penelitian dengan menggunakan suatu metode. Kegunaan instrument ini agar lebih mudah dalam penelitian dan mendapatkan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2002). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya.

Skala kepuasan pelayanan farmasi diukur dengan dua skala yaitu skala pengukuran harapan pasien dan skala pengukuran kinerja pelayanan farmasi yang dikembangkan dari dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman (1985) yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Skala kepuasan pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini memakai skala *Likert* dengan interval skor 1-5. Pada skala harapan pasien memakai skala *Likert* dengan interval skor 1-5 dan mempergunakan pilihan jawaban: Sangat penting (SP=5), Penting (P=4), Netral (N=3), Tidak Penting (TP=2), dan Sangat tidak penting (STP=1). Sedangkan skala kinerja pelayanan farmasi mempergunakan alternatif jawaban: Sangat setuju (ST=5), Setuju (S=4), Netral (N=3), Tidak setuju (TS=2), dan Sangat tidak setuju (STS=1).

Secara jelas distribusi instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 4.
Distribusi Aitem Skala Penelitian (Sumber: Parasuraman, 1985)

Dimensi	Atribut pelayanan	Butir
<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Ketepatan waktu pelayanan	1,2
	2. Pelayanan yang ramah	3,4
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Cepat tanggap terhadap keluhan	5,6
	2. Tanggap dalam memecahkan masalah	7,8
<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Pengetahuan dan kemampuan petugas	9,10
	2. Jaminan terhadap kualitas obat	11,12*
<i>Empathy</i> (empati)	1. Perhatian terhadap pasien	13,14
	2. Melakukan komunikasi dengan baik	15,16*
<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	17,18
	2. Kelengkapan sarana dan prasarana	19,20

Keterangan: * butir gugur saat uji validitas

H. Uji Instrumen

Kuesioner dikatakan baik untuk pengambilan data penelitian apabila memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner akan dilakukan di tempat yang sama yaitu di RS PKU Muhammadiyah Gombong tetapi pada sampel yang berbeda. Uji instrumen akan dilakukan sebelum pelaksanaan penelitian yang direncanakan menggunakan 30 sampel yang diambil secara random (acak).

1. Uji Validitas

Sebuah instrument atau alat ukur dikatakan valid apabila instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008). Artinya, apa yang diukur memang sesuai dengan kenyataannya di lapangan. Pengujian validitas alat pengumpul data atau kuesioner menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai korelasi aitem-total dengan r tabel pada derajat kepercayaan 5%. Perhitungan validitas menggunakan rumus *Product Moment* dari *Pearson* (Arikunto, 2002).

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi bagian total.

n = Jumlah subjek

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali skor item dengan skor total

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

Hasil uji validitas pada kuesioner harapan diketahui terdapat dua butir pertanyaan yang gugur karena mempunyai nilai r hitung $< r$ tabel ($n=30$, signifikansi % sebesar 0,361). Butir gugur tersebut yaitu no 12 dengan nilai r hitung sebesar 0,039 dan no 16 dengan nilai r hitung sebesar -0,157. Hasil uji validitas pada kuesioner kinerja menunjukkan seluruh butir valid karena mempunyai nilai r hitung $> r$ tabel (0,361). Butir gugur selanjutnya tidak digunakan dalam pengambilan data penelitian. Pada pelaksanaan penelitian, kuesioner kinerja juga akan digugurkan dua sesuai pada kuesioner harapan karena kuesioner harapan dan kinerja merupakan data berpasangan untuk memperoleh kesetaraan data. Butir valid yang akan digunakan dalam penelitian sebanyak 18 butir pertanyaan. Butir yang valid tidak di perbaiki dan tidak digunakan karena jumlah pertanyaan masih mampu mewakili kisi-kisi kuesioner penelitian, serta terdapat keterbatasan waktu.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen harus dapat dipercaya atau diandalkan sebagai alat pengumpul data, untuk itu maka dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas diartikan sebagai kemampuan instrumen untuk mengukur berkali-kali menghasilkan data yang sama/ konsisten (Sugiyono, 2008). Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat keterandalan suatu instrumen, sehingga dapat diramalkan apabila alat ukur dipergunakan berkali-kali akan memberikan hasil yang hampir sama dalam waktu yang berbeda dan pada orang yang berbeda. Reliabilitas alat ukur diketahui dengan

menggunakan formula *Alpha Cronbach's* dengan bantuan program statistik. Perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, (Arikunto, 2002) yaitu:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan/ banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_b^2 = Varian total

Relibilitas disimpulkan dengan membandingkan nilai koefisien reliabilitas dengan intepretasi nilai koefisien korelasi, dimana instrumen dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$.

Hasil uji reliabilitas pada kuesioner harapan diperoleh nilai koefisien alpha sebesar 0,902 dan pada kuesioner kinerja diperoleh koefisien alpha sebesar 0,935. Oleh karena nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6, maka kuesioner penelitian dinyatakan reliabel.

I. Jalannya Penelitian

1. Persiapan Penelitian

Penyusunan izin penelitian

Untuk pelaksanaan penelitian, diperlukan izin resmi dari Direktur PKU Muhammadiyah Gombong sebagai lahan penelitian. Proposal terakhir yang telah disetujui oleh pembimbing diserahkan kepada Direktur untuk

mendapatkan persetujuan. Setelah dipelajari dengan seksama oleh Direktur, pada prinsipnya proposal disetujui dengan harapan hasil penelitian bermanfaat bagi manajemen rumah sakit dan dapat menjadi masukan untuk menyempurnakan pelayanan di farmasi PKU Muhammadiyah Gombong.

2. Mengkomunikasikan hasil penelitian

Hasil penelitian sementara dikomunikasikan kepada Kepala Instalasi pendidikan, latihan dan pengembangan PKU Muhammadiyah Gombong, kepala instalasi rawat jalan dan pengelola farmasi PKU Muhammadiyah Gombong.

3. Tahap-tahap penelitian

Melakukan pencatatan jumlah resep yang ditulis oleh dokter untuk pasien rawat jalan umum pada setiap poliklinik, selama 5 hari kerja dalam 1 bulan dari jam 09.00 sampai poli rawat jalan terakhir tutup sesuai dengan jam-jam sibuk di rumah sakit. Pada bulan Februari-Maret 2012 mengadakan penelitian terhadap pasien yang berkunjung pada rumah sakit PKU Muhammadiyah gombong, kemudian memberikan lembaran kuesioner untuk di isi.

4. Mengkomunikasikan hasil penelitian

Hasil penelitian sementara dikomunikasikan kepada Kepala Instalasi pendidikan, Latihan dan pengembangan PKU Muhammadiyah Gombong,

kepala instalasi rawat jalan dan pengelola farmasi PKU Muhammadiyah Gombong.

J. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Editing

Pada proses ini dilakukan pengecekan terhadap kuesioner yang telah diisi oleh responden. Pengecekan meliputi kelengkapan jumlah kuesioner, selanjutnya dilanjutkan dengan pengecekan terhadap kelengkapan pengisian kuesioner oleh responden. Berdasarkan hasil editing diketahui seluruh kuesioner kembali dengan jumlah yang lengkap. Hasil pengisian kuesioner responden seluruhnya juga lengkap.

b. Coding

Tahap koding dilakukan dengan memberikan kode berupa skor sesuai dengan jawaban kuesioner responden dengan skala penilaian skala *Likert* yang bergerak dari nilai 5 sampai dengan 1.

c. Tabulating

Selanjutnya memasukkan data berupa angka-angka dari hasil pengkodean dimasukkan ke dalam tabel. Tahap selanjutnya data yang telah ditabulasi dapat diketahui angka kumulatifnya masing-masing variabel.

d. *Entering*

Tahap ini dilakukan dengan memasukan data dari master tabel ke dalam komputer sebagai tahap terakhir sebelum dilakukan analisis data. Data di *entering* dalam *file excel*. Tahap selanjutnya dilakukan analisis menggunakan program statistik.

2. Uji Analisis Data

Analisis data penelitian ini akan dilakukan secara deskriptif. Data yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden akan dibuat dalam bentuk kategorisasi data untuk mengetahui tingkat harapan dan kinerja pelayanan farmasi menjadi 4 kategori. Data harapan akan dikategorikan menjadi sangat tinggi, tinggi, cukup dan rendah, sedangkan kinerja akan dikategorikan menjadi sangat baik, baik, cukup dan kurang. Selanjutnya dilakukan penafsiran terhadap hasil perhitungan tersebut. Langkah-langkah analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung jumlah angket kemudian memeriksa kembali kelengkapan jawaban dari responden
- b. Data selanjutnya dianalisis dengan menghitung pengkategorian data kepuasan pasien didasarkan pada perhitungan persentase skor yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Skor ideal (skala tertinggi x jumlah pertanyaan)}} \times 100\%$$

- c. Setelah perhitungan % skor selesai, selanjutnya dikonsultasikan dengan kriteria pengkategorian menggunakan interpretasi menurut Arikunto (2002) sebagai berikut:

Harapan dikategorikan menjadi:

- 1) Sangat tinggi : 76% - 100%
- 2) Tinggi : 56% - 75%
- 3) Cukup : 40% - 55%
- 4) Rendah : < 40%

Kinerja pelayanan farmasi dikategorikan menjadi:

- 1) Sangat baik : 76% - 100%
- 2) Baik : 56% - 75%
- 3) Cukup : 40% - 55%
- 4) Kurang : < 40%

- d. Selanjutnya dihitung menggunakan rumus persentase dengan formula sebagai berikut (Sudijono, 2006):

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

- P : Persentase yang dicari
 F : Frekuensi
 n : *Number of Cases* (jumlah individu)

- e. Selanjutnya ditarik kesimpulan kepuasan pasien dengan melihat hasil dari pengolahan data, sehingga angka yang didapati sesuai dengan kriteria yang ada.

E. Etika Penelitian

1. Informed Consent

Setiap responden yang ikut dalam penelitian ini diberikan informasi tentang tujuan penelitian dan diberikan lembar persetujuan agar responden dapat mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung. Jika responden bersedia ikut dalam penelitian ini maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak untuk diwawancara maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati hak responden.

2. Confidentiality

Kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden dijamin oleh peneliti dan hanya kelompok data tertentu dan sesuai kebutuhan penelitian yang akan dilaporkan oleh peneliti.

3. Asas Manfaat

Dalam penelitian ini peneliti berusaha memaksimalkan manfaat penelitian dan meminimalkan kerugian yang mungkin timbul akibat penelitian ini.

4. Asas Keadilan

Semua responden yang ikut dalam penelitian ini diperlakukan secara adil dan diberikan hak yang sama saat penelitian.