

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada konsumen pengguna JKN rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, kemudian dihitung tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian.

#### **B. Tempat dan Waktu**

1. Tempat : penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
2. Waktu : penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2017 sampai Januari tahun 2018.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah semua konsumen pengguna JKN rawat jalan di instalasi farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan sampel penelitian ini adalah konsumen pengguna JKN rawat jalan di instalasi farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang memenuhi kriteria inklusi.

Penetapan minimal sampel yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

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

$$n = \frac{9728}{1+9728(0,1)^2} \quad (1)$$

$$= 98,98 \text{ (sampel minimal)}$$

Keterangan :

n = Besar sampel minimal

N = Jumlah populasi (9728)

d = presisi (0,1/10%) (penyimpangan terhadap populasi atau derajat ketepatan yang diinginkan) sebesar 5% - 10%

Dari perhitungan sampel diatas didapatkan sampel minimum yaitu sebesar 99 responden, dan pada penelitian ini menggunakan sampel sebesar 109 responden.

## **D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

### **1. Kriteria Inklusi**

- a. Konsumen pengguna JKN rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan.
- b. Konsumen pengguna JKN rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang dapat berkomunikasi dengan baik.

### **2. Kriteria Eksklusi**

- a. Konsumen pengguna JKN rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner.
- b. Pasien umum dan peserta asuransi swasta.

## **E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Penelitian**

- a. Variable bebas (*Independent variable*)

Dalam penelitian ini variable bebas yang digunakan adalah kinerja farmasi rawat jalan khususnya pelayanan kefarmasian, yang dilihat dari 5 dimensi yaitu :

- 1) *Tangibles* (sarana fisik)
- 2) *Reliability* (kemampuan)

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

4) *Assurance* (jaminan)

5) *Emphaty* (empati)

b. Variable tergantung (*Dependent variable*)

Variable tergantung dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen pengguna JKN rawat jalan di instalasi farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

## **2. Definisi Operasional**

Berikut ini adalah definisi operasional dari variable-variable yang ada dalam penelitian ini :

a. Konsumen

Yang dimaksud dengan konsumen pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga yang mendampingi pasien JKN rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian.

b. Kepuasan konsumen

Perasaan senang dan puas pada individu karena antara harapan (tingkat kepentingan) dan kenyataan dalam menggunakan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Perasaan senang atau puas konsumen dapat diketahui dengan menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan.

c. Kinerja farmasis yang ditinjau dari 5 dimensi :

1) *Tangibles* (sarana fisik)

Wujud langsung pelayanan kesehatan yang dapat terlihat langsung dan dapat dirasakan oleh konsumen yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) *Reliability* (kemampuan)

Merupakan aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kehandalan petugas pendaftaran, kehandalan pemeriksaan, kedisiplinan waktu, serta alur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian tingkat kepuasan konsumen pengguna JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) meliputi ketanggapan petugas, kejelasan informasi oleh petugas, dan kerjasama antar petugas.

4) *Assurance* (jaminan)

Penilaian tingkat kepuasan konsumen pengguna JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *assurance* (jaminan) meliputi keahlian petugas, jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan, dan ketrampilan petugas.

### 5) *Emphaty* (empati)

Penilaian tingkat kepuasan konsumen pengguna JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *emphaty* (empati) meliputi perhatian, pelayanan tanpa memandang status sosial, dan komunikasi yang baik.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Pada penelitian ini akan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian bertujuan untuk mengetahui identitas responden dan variabel-variabel yang meliputi variabel bebas dan variabel terikat.

Pada kuesioner akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut akan dilakukan dengan menggunakan 30 responden (Konsumen pengguna JKN rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah) yang sudah merasakan atau mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Responden dalam uji validitas dan reliabilitas merupakan pasien atau responden yang berbeda dengan responden yang akan dijadikan sampel.

### **1. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid atau sahih jika memiliki nilai validitas yang tinggi (Arikunto, 2006).

Uji validitas merupakan prosedur pengujian untuk mengetahui apakah alat ukur atau pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dapat mengukur dengan cermat apa yang hendak diukur.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ada yang harus dihilangkan karena dianggap tidak relevan. Metode yang digunakan untuk mengukur validitas kuesioner yaitu metode *Corrected Item Total Correlation*. Analisis tersebut dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi pada program SPSS 16.0.

Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (signifikansi 5% atau 0,05 merupakan ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Artinya, suatu item dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Berikut adalah kriteria pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 (Martono, 2010):

- 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 (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 (Tidak Valid)

## 2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen yang digunakan (kuesioner) dengan hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap asas (*ajeg*) bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Untuk mencapai hal tersebut dilakukan uji realibilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Skala *Alpha Cronbach's* dapat dikelompokkan dalam 5 kelas, yaitu (Priyatno, 2010):

- a. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel.
- b. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel.
- c. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel.
- d. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel.
- e. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.

## G. Cara Kerja

### 1. Tahap Persiapan

Meliputi pembuatan proposal dan perijinan penelitian. Setelah mendapatkan izin terlebih dahulu dilakukan koordinasi dengan petugas rumah sakit untuk menjelaskan tujuan dan prosedur penelitian serta kegiatan yang dilakukan. Setelah itu, memilih sampel atau responden dan

menyiapkan instrumen penelitian (kuesioner) yang akan digunakan untuk penelitian.

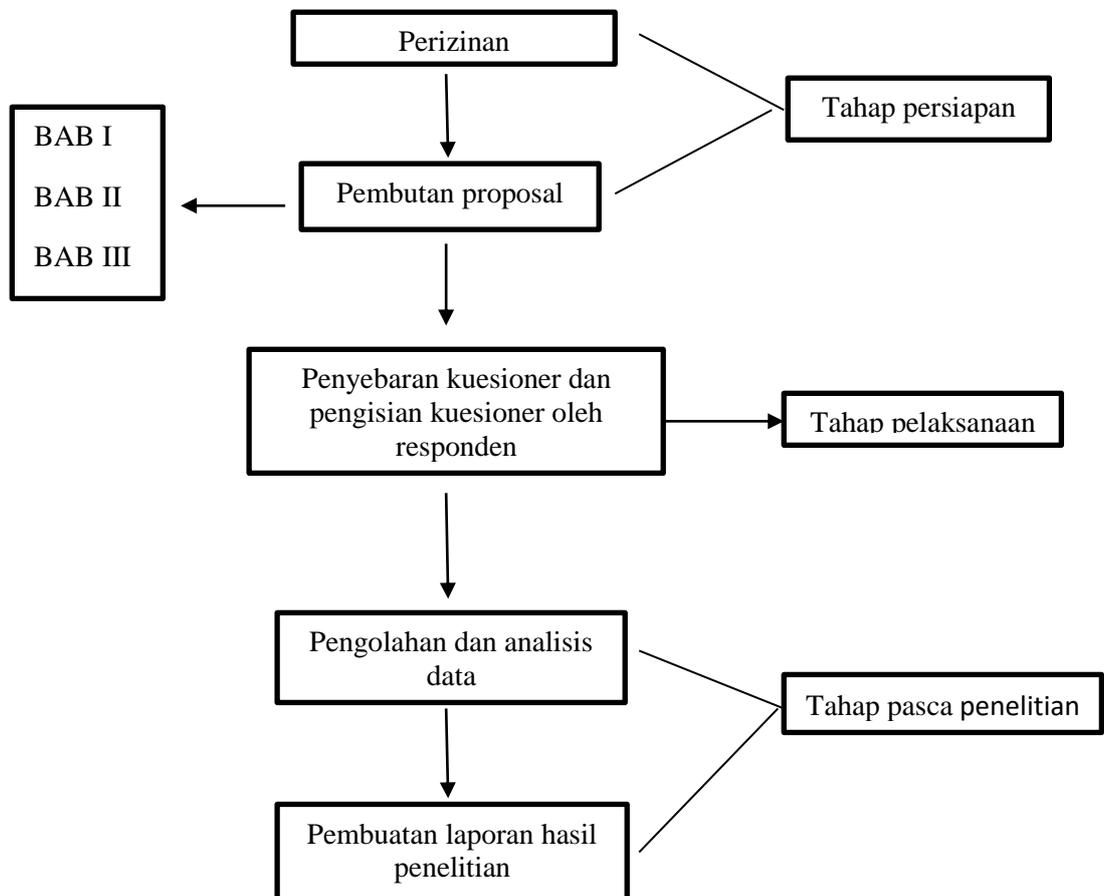
## 2. Tahap Pelaksanaan

Meliputi penyebaran kuesioner dan pengisian kuesioner oleh responden, yang sebelumnya dijelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan dari penelitian oleh peneliti. Setelah diberi penjelasan, responden menandatangani surat persetujuan menjadi responden. Jawaban diberikan dengan cara memberikan tanda cek (V) pada jawaban yang sesuai. Kuesioner akan diambil setelah pasien atau responden mengisi jawaban terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner.

## 3. Tahap Pasca Penelitian

Meliputi pengolahan dan analisis data serta pembuatan laporan hasil penelitian.

## H. Skema Langkah Kerja



**Gambar 2.** Skema Langkah Kerja

## I. Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis data secara deskriptif. Tujuan digunakannya metode analisis data deskriptif supaya dapat menafsirkan dan merumuskan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas.

## 1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai responden adalah konsumen pengguna JKN yang sudah merasakan pelayanan kefarmasian rawat jalan di instalasi farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah dari awal datang sampai akhir pelayanan. Responden tersebut diharapkan dapat mewakili konsumen pengguna JKN rawat jalan untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Pada penelitian ini, karakteristik responden akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, status kepesertaan JKN, dan tingkat pendidikan responden. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara karakteristik responden dan kepuasan responden maka dilakukan uji korelasi menggunakan metode *Spearman Test*. *Spearman Test* digunakan untuk mengetahui korelasi dua variabel apabila data yang digunakan merupakan data dengan skala ordinal, skala interval, dan rasio tetapi data tidak memenuhi persyaratan analisis parametric, yaitu kenormalan data (Sugiono, 2004). Uji statistik korelasi spearman yang dilakukan untuk penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan software SPSS 16.0.

## 2. Tingkat Kesesuaian

Untuk menggambarkan perbandingan nilai kinerja dengan nilai harapan, secara sistematis dapat dilihat dalam persamaan berikut (Supranto, 2006) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

Dengan kategori tingkat kepuasan, yaitu (Supranto, 2006) :

- a. Sangat puas = 75% - 100%
- b. Puas = 56% - 74%
- c. Kurang puas = <56%

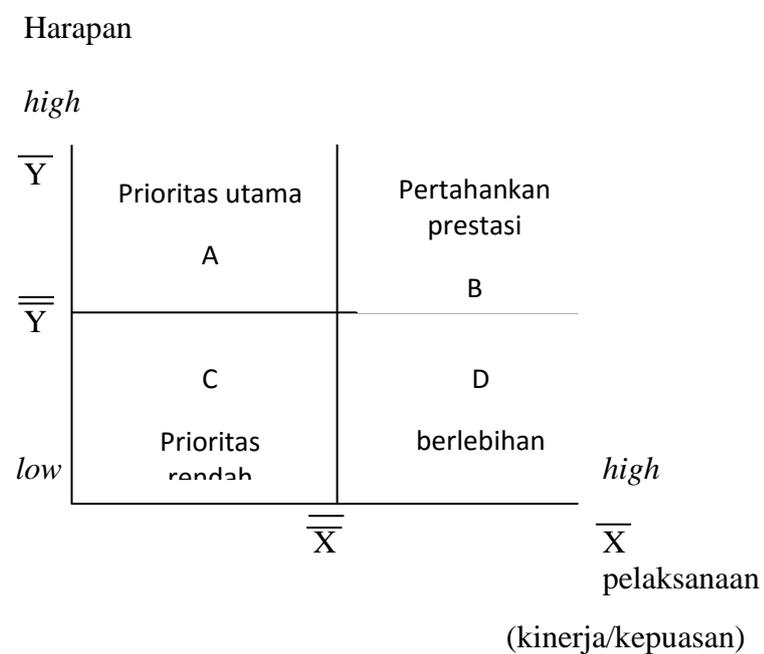
### 3. Analisa dengan *Importance Performance Analysis*

*Importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk menggambarkan tingkat rata-rata kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Tingkat rata-rata kepuasan responden didapatkan dengan cara membandingkan tingkat rata-rata dari tingkat kepentingan (harapan) pasien (Y) terhadap pelayanan obat dengan tingkat rata-rata kinerja pelayanan obat (X) (Supranto, 2011:239).

Selain menggunakan *Importance performance analysis* dalam penelitian ini juga menggunakan tabulasi sederhana. Tabulasi sederhana digunakan untuk melihat tanggapan konsumen terhadap kualitas dari

kenyataan (kinerja) pelayanan kefarmasian di Istalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

Untuk memetakan atribut-atribut kualitas pelayanan obat yang akan dianalisis dapat menggunakan diagram Kartesius, dengan gambar sebagai berikut (Gambar 3.) :



**Gambar 3.** Diagram Kartesius

Keterangan (Supranto, 2006) :

- a. Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas.

- b. Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan, oleh sebab itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi kepuasan pelanggan. Oleh penyedia jasa atau perusahaan pelaksanaannya biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

#### **4. Pengolahan Data**

Kegiatan yang termasuk dalam pengolahan data yaitu (Hasan, 2006) :

a. *Editing*

Bertujuan untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan lapangan dengan cara pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul dan bersifat koreksi.

b. *Coding* (pengkodean)

Pemberian kode-kode pada setiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Pengertian dari kode sendiri adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang akan memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

c. Pemberian skor atau nilai

Skala likert digunakan untuk memberikan skor atau nilai pada instrumen penelitian. Pemberian skala atau nilai pada penelitian ini didasarkan pada tingkat respon pasien seperti berikut ini :

**Tabel 2.** Tingkat Respon Pasien

<b>Tahapan</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

d. Tabulasi

Merupakan pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Ketelitian sangat diperlukan dalam melakukan tabulasi ini supaya tidak terjadi kesalahan. Berikut adalah macam-macam bentuk tabel hasil tabulasi (Hasan, 2006):

1. Tabel pemindahan

Tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan. Fungsi dari tabel ini adalah sebagai arsip.

2. Tabel biasa

Tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.

### 3. Tabel analisis

Tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa.