

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* selama 1 bulan lamanya pada bulan Januari sampai Februari 2019 melalui data primer berdasarkan hasil kuesioner.

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

2. Waktu

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan yakni antara bulan Januari – Februari 2019.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu periode Januari – Februari 2019. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan teknik *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Sehingga sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu yang memenuhi kriteria inklusi (*Purposive Sampling*), dengan penetapan besaran sampel berdasarkan rumus slovin sebagai berikut (Sevila *et al*, 1960):

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

Keterangan :

n	= Jumlah Sampel
N	= Jumlah Populasi Pasien IFRJ pada periode bulan januari – februari 2018
e	= Batas Toleransi Kesalahan
n	= $\frac{8862}{(1+(8862*0.05^2))}$
	= 382,72
	= 500 sampel

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu yang menebus obat lebih dari 1 kali di Instalasi Farmasi Rawat Jalan periode Januari – Februari 2019.
- b. Pasien dalam rentang usia 18 – 60 tahun berdasarkan kriteria usia menurut Depkes RI (2009).
- c. Pasien dapat berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
- d. Pasien bersedia menjawab wawancara dan mengisi kuisisioner.

2. Kriteria Eksklusi

Pengisian kuisisioner tidak lengkap.

E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Bebas

Kinerja farmasi rawat jalan dilihat dari 5 dimensi yaitu:

- a. Ketanggapan (*responsiveness*)
- b. Bukti fisik (*tangibles*)
- c. Kemampuan (*reliability*)
- d. Kepastian (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)

2. Variabel Tergantung

Tingkat kepuasan pasien dalam *Customer Satisfaction Index* dan persepsi pasien dalam *Importance Performance Analysis* terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

3. Definisi Operasional

Berikut definisi dari variabel-variabel yang ada dalam penelitian:

a. Kinerja farmasis berdasarkan 5 dimensi *Servqual* yaitu:

- 1) Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan menyediakan jasa dengan cepat kepada konsumen yang terdiri dari kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, tangkas dalam menangani transaksi dan penanganannya terhadap keluhan konsumen.
- 2) Bukti fisik (*tangibles*) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi sumber daya manusia (SDM) perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.
- 3) Dimensi kemampuan (*reliability*) adalah suatu dimensi yang diukur keandalannya dari suatu pelayanan dan jasa kepada konsumen, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat.

- 4) Dimensi kepastian (*assurance*) adalah dimensi yang dilihat dari kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi kepastian terdiri dari kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, terampil dalam memberikan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen dari jasa yang ditawarkan. Dimensi ini ialah merupakan penggabungan dari aspek kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan.
- 5) Dimensi empati (*emphaty*) adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna jasa yang memerlukan sentuhan ataupun perasaan pribadi. Dimensi ini pun merupakan penggabungan dari aspek akses, komunikasi, dan pemahaman pada konsumen.

b. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index adalah metode analisis tingkat kepuasan yang mengukur tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dari penilaian kinerja dan harapan berdasarkan 5 dimensi *Servqual*.

c. *Importance Peformance Analysis (IPA)*

Importance Peformance Analysis adalah metode analisis untuk mengetahui persepsi pasien terhadap atribut dari 5 dimensi *Servqual* yang diinterpretasikan ke dalam 4 kuadran prioritas.

F. Instrumen Penelitian

1. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini bersumber dari sebaran Kuesioner yang peneliti susun berdasarkan sumber dalam penelitian permatasari (2016).

2. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan suatu instrumen hitung statistika-analitik yang terdapat di dalam komputer.

G. Cara Kerja

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi studi pustaka untuk penyusunan proposal penelitian. Selanjutnya membuat *ethical clearance* (kelayakan etik) yang diajukan kepada Komite Etik Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan pengurusan perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu dan kepada RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu yang menjadi tempat penelitian, serta uji validitas instrumen penelitian.

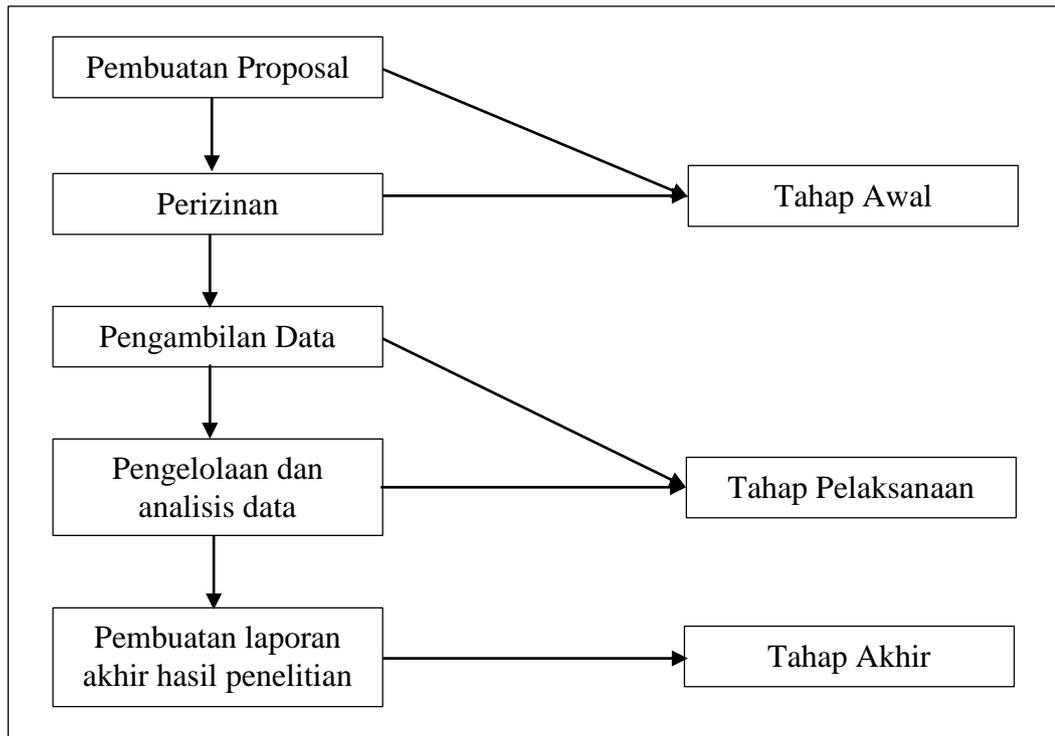
2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahap pengambilan data primer dengan observasi menggunakan kuisisioner yang telah tervalidasi dan wawancara sebagai data pendukung penelitian. Serta meliputi analisis pengelolaan data menggunakan instrumen hitung statistika-analitik.

3. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan langkah terakhir yaitu pembuatan laporan akhir hasil penelitian.

H. Skema Langkah Kerja



Gambar 3. Skema Langkah Kerja

I. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas terlebih dahulu sebelum instrumen penelitian digunakan. Uji validitas adalah suatu uji untuk mengukur Instrumen yang valid yang digunakan untuk mengambil data yang valid

(Sugiyono, 2010). Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel, dan sebaliknya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk melihat suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2010). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ (Ghozali, 2009).

2. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan (Setiawan & Kariasa, 2013). Adapun dalam menghitung tingkat kepuasan pasien peneliti menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) dari Atribut-atribut produk atau jasa pelayanan (Siyamto, 2017). Adapun perhitungan CSI dalam (Irawan, 2002) yaitu dengan persamaan:

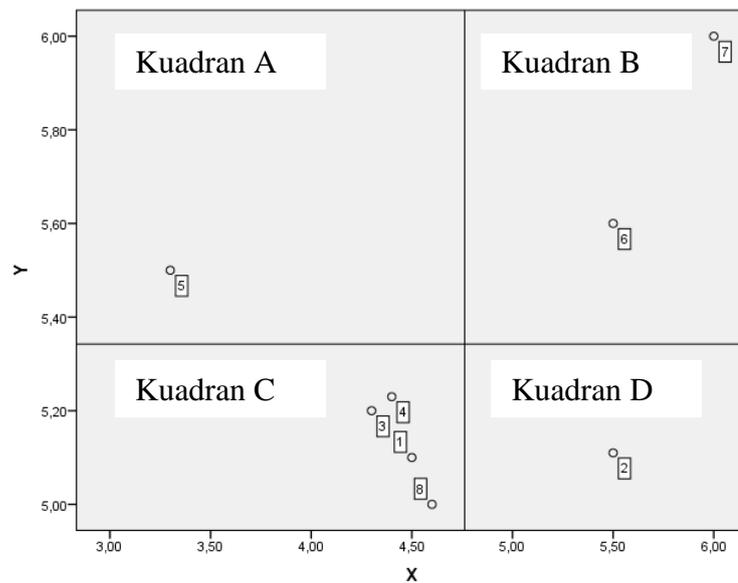
Nilai CSI diperoleh dari persamaan:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi \times 100\%}{HS (4)}$$

WSi = Weight Score
HS = High Scale

3. Persepsi Pasien

Pada analisis ini, responden diminta menilai tingkat kepuasan kinerja dan harapan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. Kemudian nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan tersebut dalam penelitian ini dianalisis pada *Importance Performance Matrix* dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu (Y) dengan tingkat kepuasan (kinerja) pelayanan rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu (X). Untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap atribut dalam model analisis *Importance Performance Analysis* hasil data yang didapatkan dilakukan perhitungan lalu diinterpretasikan kedalam diagram kartesius (Santoso, 2011):



Gambar 4. Diagram Kartesius