

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non-eksperimental yang bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan yang dilakukan oleh farmasis kepada penerima jasa pelayanan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu objek penelitian yang diukur dan dikumpulkan secara simultan atau dalam satu waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012). Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* pada pasien di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

B. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Swasta Daerah Yogyakarta bagian instalasi farmasi pada September sampai November 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian yaitu semua pasien rawat jalan peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel pada penelitian adalah pasien rawat jalan di RS Swasta Daerah Sleman Yogyakarta yang mendapatkan pelayanan kefarmasian serta yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Menurut Gay dan Diehl (1992), sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah 10% dari populasi.

Penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus *Slovin*, yaitu:

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

$$n = \frac{6668}{1+6668(0,1)^2}$$

$$= 98,52 \text{ (sampel minimal)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (6668)

d = derajat kesalahan yang dapat ditolerir (10%)

Dalam menggunakan rumus tersebut batas toleransi kesalahan dinyatakan dalam presentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Pasien yang dipilih untuk menjadi sampel penelitian harus memenuhi kriteria inklusi yang meliputi:

1. Umur responden dari 18 – 60 tahun
2. Pasien yang bersedia menjadi responden
3. Pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RS Swasta Daerah Sleman Yogyakarta

Untuk kriteria eksklusi adalah:

1. Pasien yang tidak dapat menyelesaikan pertanyaan pada kuesioner secara lengkap
2. Pasien umum dan peserta asuransi swasta

E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

a) Variabel bebas (*independent*)

Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker pada pasien rawat jalan, yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati serta berwujud.

B) Variabel terikat (*dependent*)

Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

2. Definisi Operasional

a. Pelayanan Kefarmasian

Tingkat kepuasan pasien rawat di instalasi RS Swasta Daerah Sleman Yogyakarta diukur dengan menggunakan kuesioner yang berupa skala likert yaitu (SS) Sangat Setuju, (S) Setuju, (TS) Tidak setuju, (STS) Sangat Tidak Setuju. Nilai skala pada penelitian ini meliputi:

Tabel 2. Tingkat Respon Pasien

Tahapan	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Hal tersebut dapat ditinjau dari 5 dimensi yaitu:

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dalam dimensi ini meliputi penjelasan tentang obat, keandalan dalam hal pelayanan.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini meliputi keterampilan petugas dalam pelayanan, disiplin waktu serta penyampaian informasi yang mudah dimengerti.

3. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Sikap ramah dan dapat dipercaya petugas farmasi dalam hal pelayanan termasuk dalam dimensi ini.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada dimensi ini meliputi keramahan, memahami keluhan pasien serta komunikasi yang baik

5. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Pada dimensi ini meliputi fasilitas, sarana komunikasi dan perlengkapan pegawai.

b. Kepuasan pasien

Penilaian kepuasan pada pasien meliputi (Astuti, 2014):

- 1) Dikatakan puas jika nilai rerata skor kinerja lebih sama nilai rerata skor harapan.
- 2) Dikatakan tidak puas jika nilai rerata skor harapan lebih besar dari dengan nilai rerata skor kinerja.
- 3) Dikatakan sangat puas jika nilai rerata skor harapan lebih kecil dari nilai rerata skor kinerja.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berupa jawaban dari responden yang diperoleh dari kuesioner. Kuesioner disusun mengikuti skala likers. Jawaban setiap pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

Kuesioner yang digunakan berupa kuesioner dengan pertanyaan tertutup yang jawabannya telah disediakan, maka responden cukup memilih jawaban yang paling tepat. Pertanyaan yang tersedia sudah mewakili tentang gambaran kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan yang terdiri atas 5 dimensi berbeda. Menurut Irawan (2009) dimensi mutu pelayanan adalah faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan, meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), *tangibles* (wujud nyata)

1. Keandalan (*Reliability*)

Dalam dimensi ini dapat diukur kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, cepat serta memuaskan. Item-item pertanyaan tersebut antara lain:

- a. Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat

- b. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis atau seharusnya obat yang diminum
- c. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat
- d. Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat
- e. Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini untuk mengukur perlakuan pegawai kepada konsumen dengan tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya. Dimensi ini diukur melalui delapan pertanyaan, pertanyaan tersebut antara lain:

- a. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
- b. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit
- c. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien
- d. Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan
- e. Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal
- f. Tahap disiplin petugas farmasi memuaskan

3. Kepastian (*Assurance*)

Merupakan sifat yang dimiliki oleh pegawai meliputi pengetahuan, kesopanan dan dapat dipercaya. Item-item pertanyaan tersebut antara lain:

- a. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka
- b. Petugas farmasi dapat dipercaya
- c. Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya

- d. Layanan yang diberikan cepat dan tepat
- e. Petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat
- f. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi
- g. Petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan

4. Empati (*Empathy*)

Merupakan kemampuan untuk mengerti keinginan konsumen atau pasien. Dimensi ini dapat diukur melalui delapan pertanyaan antara lain:

- a. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan
- b. Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien
- c. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati
- d. Komunikasi yang baik anatar pasien dan petugas farmasi
- e. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama
- f. Petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan
- g. Petugas farmasi senantiasa menumpukkan perhatian saat bekerja

5. Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi ini diukur melalui delapan pertanyaan yang mewakili harapan pasien dan kinerja farmasis, pertanyaan tersebut antara lain:

- a. Tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi
- b. Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai
- c. Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV yang ada diruang tunggu membuat nyaman

- d. Arahan pada label obat mudah dipahami
- e. Semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit

Pada penelitian ini, menggunakan kuesioner dari penelitian yang dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di RSUD Cilacap oleh Putri (2017). Kuesioner akan dilakukan 2 jenis uji yaitu validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut akan dilakukan dengan menggunakan 30 responden yang sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

1. Uji Validitas

Merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang digunakan pada penelitian memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Azwar, 1997).

Metode yang digunakan untuk pengukuran validitas kuesioner adalah *moment product correlation*, *pearson correlation* antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total sehingga biasanya disebut dengan *inter total correlation*.

Menurut Martono (2010) dalam pengukuran tersebut, penentuan valid atau tidaknya digunakan uji signifikan koefisien korelasi yang taraf signifikan 0,05 (signifikan 5% atau 0,05 adalah ukuran standar dalam penelitian)

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid).
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid)

2. Uji Reliabilitas

Merupakan ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur, yang diukur melalui konsistensi hasil pengukuran atau tidak adanya perubahan dari waktu ke waktu (Azwar, 1997).

Metode yang digunakan dalam uji Reliabilitas yaitu *alpha cronbach's* untuk mengukur suatu kematangan dari instrumen pertanyaan. Skala *Alpha* dibagi menjadi 5 kelas, yaitu (Priyatno, 2010):

- a. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d 0,40 berarti sedikit reliabel
- c. Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d 100 berarti sangat reliabel

G. Cara Kerja

Terdapat dua tahap dalam penelitian ini yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan.

1. Tahap persiapan

Meliputi menyiapkan proposal yang akan digunakan dalam penelitian di RS Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

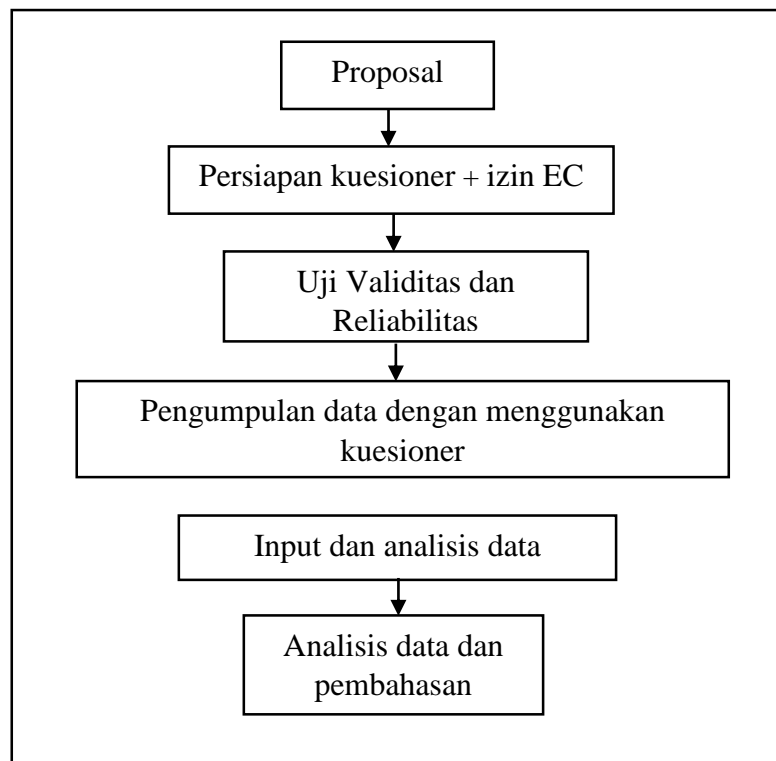
2. Tahap pelaksanaan

Pada pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah valid kepada sampel penelitian, kuesioner diberikan di instalasi farmasi rawat jalan. Data yang telah diperoleh dari pengisian kuesioner kemudian diolah disajikan dalam bentuk tabel dan diinterpretasikan.

3. Tahap Pelaporan

Meliputi pengolahan data serta pembuatan laporan hasil penelitian

H. Skema Langkah Kerja



Gambar 2. Skema Langkah Kerja

I. Analisis Data

1. Tingkat Kesesuaian

Perbandingan nilai kepuasan dengan nilai harapan dapat dilihat dengan persamaan berikut (Supranto, 2006):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Skor Penilaian Kepuasan Pasien

Yi : Skor Penilaian Harapan Pasien

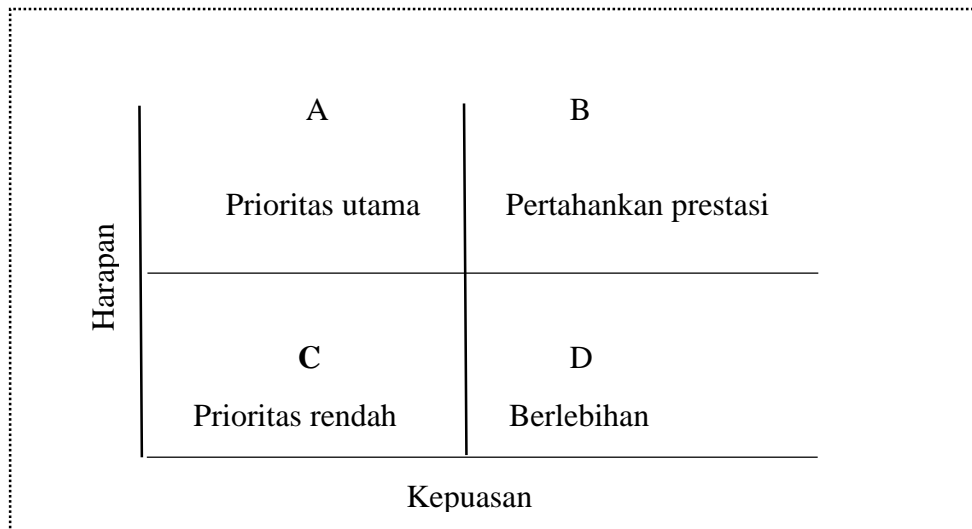
Adapun kategori tingkat kepuasan meliputi (Supranto, 2006):

- a. Sangat Puas : 75% - 100%
- b. Puas : 56% - 74%
- c. Tidak Puas : < 56%

2. Analisa Importance Performance Analysis

Analisa ini digunakan untuk menggambarkan suatu tingkat rata-rata kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan. Tingkat rata-rata kepuasan didapatkan dari perbandingan antara tingkat rata-rata harapan pasien dan tingkat rata-rata kepuasan (kinerja pelayanan) (Supranto, 2011).

Dalam analisis ini menggunakan diagram kartesius untuk memetakan atribut kualitas pelayanan.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Keterangan :

a. Kuadran A :

Pada kuadran ini termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, namun pada pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien.

b. Kuadran B :

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa sudah dilakukan dalam pelaksanaannya dan sudah sesuai dengan harapan pasien, maka atribut tersebut wajib dipertahankan.

c. Kuadran C :

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa beberapa faktor dianggap kurang penting bagi kepuasan pasien, sehingga pada pelaksanaannya dianggap biasa.

d. Kuadran D :

Pada kuadran ini menunjukkan ada beberapa faktor yang dianggap berlebihan, namun pada pelaksanaannya dianggap sangat memuaskan.