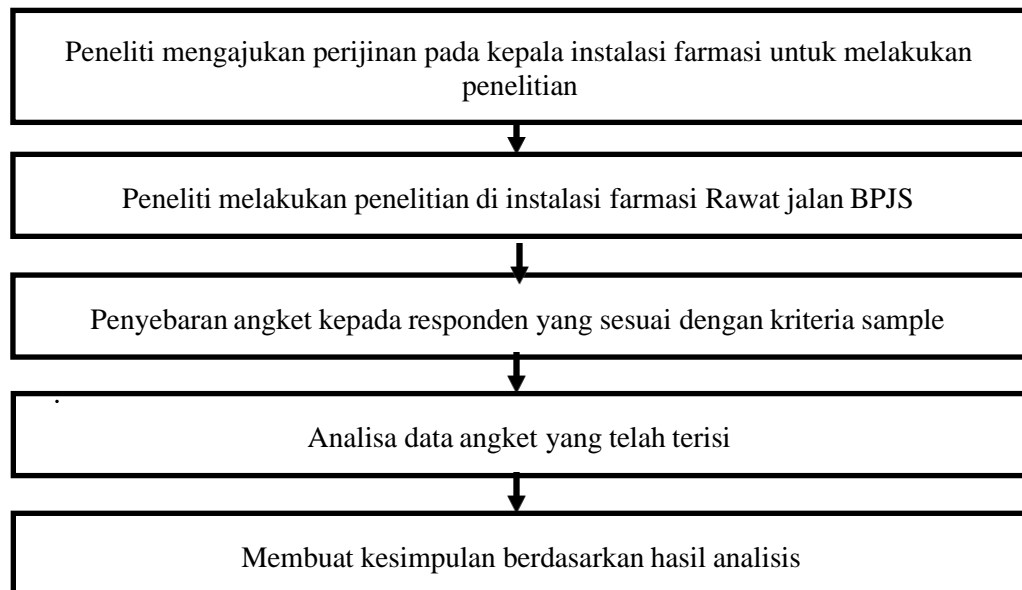


BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional* dimana data penelitian ini dilakukan dalam satu waktu. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek peneliti misalnya perilaku, pendapat, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa pada suatu konsep yang alamiah (Moeloeng, 2016: 6). Penelitian ini akan meneliti kualitas pelayanan kefarmasian terhadap Kepuasan pasien Program Rujuk Balik RS Hermina Tangkubanprahu Malang. Data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari kuesioner.



3.2 Kerangka Kerja

3.3 Populasi, Sample dan Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012:115) diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau sumber yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Ukuran populasi yang diambil dari penelitian ini bersifat *infinite* yaitu tidak teridentifikasi atau diketahui secara pasti jumlah populasi, Populasi adalah merupakan wilayah regeneralisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sandu Siyoto, SKM., M. Kes, 2015)

Pada penelitian ini populasi yang di maksud adalah seluruh pasien Rawat Jalan BPJS RS Hermina Tangkubanprahu Malang.

3.3.2 Sample

Sample adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ataupun sebagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Dr. Sandu

Siyoto, M. Kes.2015). Jumlah sampel dihitung berdasarkan Rumus Slovin (Sunyoto, 2014):

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

Keterangan n= Banyaknya sample

N= Banyaknya populasi

e= Batas toleransi kesalahan 10% (0.1)

$$n = \frac{85}{1 + 85(0.1)^2}$$

$$n = 45.94$$

Adapun *sample* pada penelitian ini adalah pasien yang di PRB oleh dokter spesialis/sub spesialis yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dengan usia 18-50 tahun dengan tingkat pendidikan minimal SMP dan bisamembaca menulis serta komunikatif. Melalui Rumus Slovin, diperoleh bahwa sampel pada penelitian ini berjumlah 46 pasien.

3.3.3Tehnik Sampling

Tehnik sampling adalah tehnik pengambilan *sample*. Pada penelitian ini tehnik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah tehnik pengambilan sample dengan menentukan kriteria- kriteria tertentu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantatif, yang

mempersoalkan jumlah sample.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini adalah:

Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang harus di penuhi setiap masing- masing anggota populasi yang akan di jadikan sampel. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien rawat jalan yang dikembalikan ke Fasilitas Kesehatan 1 oleh dokter
2. Bersedia sebagai responden
3. Datang dan periksa ke RS Hermina Tangkubanprahu Malang
4. Berjenis kelamin laki laki & perempuan dengan usia 17-65 tahun
5. Bisa membaca dan menulis

Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri anggota populasi yang tidak bisa dijadikan obyek penelitian.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini, diantaranya:

6. Pasien rawat jalan yang tidak dikembalikan ke Fasilitas Kesehatan 1 oleh dokter
7. Tidak bersedia sebagai responden

8. Berusia di bawah 17 tahun dan diatas 65 tahun
9. Tidak bisa membaca dan menulis

3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

3.4.1 Identifikasi Variabel

Pengertian Variabel adalah suatu besaran yang dapat diubah atau berubah sehingga dapat mempengaruhi peristiwa atau hasil penelitian. Dengan penggunaan variabel, kita dapat dengan mudah memperoleh dan memahami permasalahan (Dr, Sandu Siyoto, SKM. M. Kes 2015). Terdapat dua jenis variabel pada penelitian ini, yakni variabel Independent dan variabel dependent. Variabel Independent yang dimaksud adalah Pelayanan kefarmasian sedangkan variabel dependent yang dimaksud adalah kepuasan angket pasien.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur (Dr. Sandu Siyono, SKM., M. Kes,2015). Variabel diukur dengan skala ordinal.

Tabel 1. Variabel penelitian

variabel	definisi operasional	cara ukur	hasil ukur	skala
Dependent	Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan tidak senang terhadap pelayanan (Priansyah 2017)	Angket	Skala likert	Ordinal
Kepuasan angket pasien			(Sangat tidak Puas, tidak puas, Netral, puas, sangat puas)	
Independent		Angket	Skala likert	Ordinal
a.Kehandalan (X1)	adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan	• kecepatan dalam pelayanan	(Sangat tidak Baik, tidak Baik, Netral, Sangat baik)	
b.Ketanggapan (X2)	memberikan layanan yang cepat adalah kemampuan untuk			
c. Jaminan (Xj)	memberikan pelayanan yang terpercaya dan akurat adalah dimensi yang berhubungan dengan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggan	• ketepatan dalam layanan • keamana ndalam dosis		

d.Keramahan (X4)	adalah memberikan sikap ramah dan tulus kepada pelanggan, sebagai kepedulian yang memberikan perhatian yang bersifat individual yang di berikan kepada pelanggan adalah kemampuan untuk memberikan bukti nyata tentang image penyedia jasa ,penampilan fisik, sarana prasana yang baik.	obat yang diberikan • Ketersediaan layanan • Fasilitas
e.Bukti nyata (X5)	Supranto J (2012)	sapotek yang nyaman

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

3.4.3 Proses perijinan

Untuk mengisi kuisisioner pada pemelitan yang dilakukan di RSHermina Tangkubanprahu dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengajukan izin kepada rektor/kaprodi D3 Farmasi ITSK RS Dr.Soepraoen
2. Mengajukan izin kepada pimpinan Instalasi Farmasi RS Hermina Tangkubanprahu Malang
3. Permohonan kesediaan menjadi responden kepada pengunjung yang mendapatkan PRB
4. Memberikan kuisisioner untuk diisi disertai dengan

penjelasan cara pengisian dan mendampingi ketika ada pertanyaan yang menyulitkan.

3.4.4 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistemik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 2011;174). Teknik pengumpulan adalah metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data secara terstruktur dan terencana. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode angket. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada pasien PRB RS Hermina Tangkubanprahu bulan Desember 2021-Januari 2022. Pada penelitian ini dilakukan uji syarat validitas dan reliabilitas yang baik.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner kepuasan pelayanan obat rujukan balik yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. (kisi-kisi kuesioner terlampir).

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel (Sujarweni, 2015). Rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah *product moment* dengan tingkat signifikansinya

sebesar 5% dengan menggunakan *SPSS For Windows* setelah itu dilihat penafsiran dari indeks korelasinya.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan item pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Pengujian reliabilitas ini menggunakan program *SPSS For Windows*.

Pengolahan dan Analisa Data

3.5.1 Pengolahan Data

Pengolahan Data dilakukan dengan Coding, Scoring, dan Tabulating. Coding yaitu dengan memberi kode pada *variable* yang diteliti, untuk kemudian dihitung / dinilai hasil pengkodean tersebut untuk kemudian dilakukan pengelompokan jenis data ke dalam tabel.

3.5.2 Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi secara sistemik (Sugiyono ,2014: 244). Pada penelitian analisa data yang digunakan adalah bivariate. Analisa bivariate merupakan analisa yang di gunakan pada beberapa variabel independen dengan satu variable dependen.

Pada penelitian ini analisa *bivariate* digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian rujuk balik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Hermina Tangkubanperahu Malang. Adapun uji statistika yang digunakan adalah *Pearson Correlation* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum:(x_i - \bar{x}) (y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum:(x_i - \bar{x})^2 \sum:(y_i - \bar{y})^2}}$$

Keterangan:

r= Koefisien Korelasi

x_i = Nilai variable x dalam sampel

\bar{x} = Rata rata nilai variabel x

y_i = Nilai variable y dalam sampel

\bar{y} = Rata rata nilai variabel y

Dimana menghitungnya menggunakan aplikasi SPSS.

3.6 Waktu dan Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di bagian farmasi BPJS RS Hermina Tangkubanprahu Malang pada bulan Desember 2021