

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan dengan melakukan survei melalui kuesioner untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang yang sedang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

4.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen pada Bulan Juli tahun 2015 yang mengambil obat di Instalasi Farmasi (depo farmasi 3) Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

4.2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

4.2.3.1 Kriteria Inklusi

1. Pasien rawat jalan atau pengantarnya yang mengambil obat di instalasi farmasi (depo farmasi 3) Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen pada Bulan Juli 2015.
2. Peserta BPJS Kesehatan.

3. Berusia lebih dari 18 tahun.

4.2.3.2 Kriteria Eksklusi

1. Tidak bersedia menjadi responden.
2. Tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

4.3 Perhitungan Sampel

Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus sampel minimal (Lemeshow, 1991) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimal
- $Z_{1-\alpha/2}$ = nilai baku distribusi normal pada koefisien/derajat kepercayaan yang diinginkan 95%, yaitu sebesar 1,96.
- P = proporsi pasien
- d = tingkat presisi/deviasi

Dengan menetapkan $Z = 1,96$; $p = 0,5$ dan $d = 0,1$ didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 responden. Pembulatan ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya sampel yang *drop out* atau tidak memenuhi kriteria.

4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di instalasi farmasi (depo farmasi 3) Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang pada Bulan Juli tahun 2015.

4.5 Bahan dan Alat/Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang dengan metode *importance performance-analysis* dan indeks kepuasan pelanggan

berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

4.5.1 Uji Validitas

Dalam uji validitas, satu satuan proses validasi disebut *try-out* dan sekelompok subyek yang di jadikan subyek validasi disebut grup standardisasi / *standardization group* (Hadi, 2004).

Prosedur uji validitas pada penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner diberikan pada suatu sampel subyek yang khusus dipilih sebagai subyek validasi (*standardization group*), yaitu subjek dengan kriteria yang sama namun bukan merupakan sampel penelitian.
2. Dilakukan *try-out* pada *standardization group*.
3. Hasil *try-out* dianalisis menggunakan teknik korelasi menggunakan program IBM SPSS 20 sebagai berikut:
 - a. Membuat distribusi skor untuk masing-masing pertanyaan dari responden yang terdiri dari nomor responden, nomor pertanyaan, skor pertanyaan, dan skor total.
 - b. Menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan cara memasukan distribusi skor dalam program SPSS.
 - c. Mengubah nama tiap butir pertanyaan menjadi x1, x2, x3 dan seterusnya, dan total skor diberi nama xtotal.
 - d. Klik *analyze*.
 - e. Sorot *correlate* dan pilih *bivariate*.

- f. Klik *xtotal* dan masukkan ke dalam kolom variabel, dilanjutkan dengan x_1 hingga x_{20} .
 - g. Pilih *Pearson* sebagai *correlation coefficient*.
 - h. Pilih *two-tailed* dalam menu *test of significance*.
 - i. Aktifkan *flag significant correlation*.
 - j. Klik *ok*, maka akan muncul hasil validitas dari data tersebut.
4. Kuesioner dinyatakan valid apabila nilai korelasi ($\text{sig.}(2\text{-tailed}) < \text{taraf signifikan} ()$) sebesar 0,05 atau nilai R hitung $> R$ tabel (0,361).

4.5.2 Uji Reliabilitas

Prosedur uji reliabilitas pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kuesioner diberikan pada suatu sampel subyek yang khusus dipilih untuk subyek reliabilitas yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian.
2. Dilakukan *try-out* terhadap *standardization group*
3. Untuk uji reliabilitas, hasil *try-out* dianalisis dengan menggunakan program SPSS IBM 20 sebagai berikut:
 - a. Membuat distribusi skor untuk masing-masing pertanyaan dari responden yang terdiri dari nomor responden, nomor pertanyaan, skor pertanyaan, dan skor total.
 - b. Memasukkan distribusi skor dalam program SPSS IBM 20.
 - c. Klik menu *Analyze*.
 - d. Sorot menu *Scale*.
 - e. Pilih menu *reliability analysis*.

- f. Pilih x1-x20 tetapi tidak termasuk xtotal, kemudian pindahkan ke kotak items dengan *klik* tanda panah lalu pada menu Model pilih *Alpha* lalu klik OK dan akan muncul hasil reliabilitas.
4. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* yang didapat dari hasil perhitungan lebih besar dari koefisien alpha yaitu 0,6.

4.6 Definisi Operasional

Definisi operasional ini digunakan untuk membatasi dan menghindari kesalahan dalam memahami serta mengartikan suatu istilah yang digunakan dalam penelitian terkait kepuasan pasien. Pembatasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan pasien adalah nilai yang diberikan pasien atas pelayanan resep yang diterima berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).
2. Pasien rawat jalan BPJS Kesehatan adalah pasien yang sesuai kriteria inklusi dan mengisi kuesioner.
3. Rumah sakit adalah tempat pelaksanaan penelitian yaitu Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

4.7 Prosedur Penelitian/Pengumpulan Data

1. Peneliti mengajukan permohonan izin penelitian ke kepala Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.
2. Peneliti mengambil data tentang profil Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen untuk kelengkapan pustaka.
3. Peneliti membuat kuesioner.
4. Peneliti mengajukan permohonan kelaikan etik.

5. Peneliti menerima surat keterangan kelaikan etik.
6. Peneliti melakukan penelitian dengan memberikan kuesioner sesuai jadwal yang telah ditentukan kepada responden yang termasuk kriteria inklusi.

4.8 Analisis Data

Data yang terkumpul melalui kuesioner tingkat kepuasan pasien menurut dimensi-dimensi *SERVQUAL* selanjutnya diolah dengan bantuan program komputer Microsoft Excel melalui metode melalui metode *importance-performance analysis* dan indeks kepuasan pelanggan.

4.8.1 Importance-Performance Analysis

Analisis dilakukan dengan membandingkan rata-rata nilai perlakuan dan harapan berdasarkan hasil jawaban responden. Kemudian nilai rata-rata perlakuan diplotkan dalam sumbu X dan nilai rata-rata harapan diplotkan pada sumbu Y sehingga ditemukan titik potongnya. Letak titik potong tersebut akan menunjukkan tingkat kepuasan serta prioritas sesuai dengan kuadran kartesius, yaitu:

1. Kuadran I

Menunjukkan aspek-aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun tingkat kinerja pelaksanaan belum memuaskan.

2. Kuadran II

Menunjukkan aspek-aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan telah sesuai keinginan dan harapan pelanggan. Tingkat kinerja perlu dipertahankan.

3. Kuadran III

Menunjukkan aspek-aspek yang dinilai kurang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan tingkat kinerja cukup.

4. Kuadran IV

Pelanggan menganggap aspek tidak terlalu penting, tetapi pelaksanaannya baik sekali.

PRIORITAS UTAMA (Tidak puas tapi penting) I	PERTAHANKAN PRESTASI (Puas dan penting) II
PRIORITAS RENDAH (Tidak puas dan tidak penting) III	BERLEBIHAN (Puas tapi tidak penting) IV

Gambar 4.1 Kuadran Kartesius (Kotler et al., 1999)

Selanjutnya akan dihitung tingkat kesesuaiannya dengan rumus $T = \frac{x}{y} \times 100\%$. Nilai yang didapat dari analisis tingkat kesesuaian dapat diartikan bahwa $T_{ki} < 100\%$ berarti perlakuan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan harapannya, $T_{ki} = 100\%$ berarti perlakuan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, dan nilai $T_{ki} > 100\%$ berarti perlakuan yang diterima konsumen melebihi harapannya (Kotler et al., 1999).

4.8.2 Indeks Kepuasan Pelanggan

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan dari atribut-atribut produk/jasa (Setiawati dan Sugiharto, 2012).

Perhitungan IKP diilustrasikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (Bothe,K.R., 1996)

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala: 1-5	Skala: 1-5	(S)=(I) x (P)
X			
Y ...			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran (Bothe,K.R., 1996).

Nilai IKP yang didapat, kemudian dinilai tingkat kepuasannya berdasarkan tabel kriteria berikut:

Tabel 4.2 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (Bothe,K.R., 1996)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas