

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik korelatif dengan pendekatan *cross sectional*, dimana data antara variabel independen dan dependen diambil dalam waktu yang bersamaan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani pada bulan September sampai Oktober 2015.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah semua pasien umum unit rawat jalan poli umum, spesialis dan gigi RSUD Jendral Ahmad Yani.

Sampel penelitian adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*. Pada teknik sampel ini, pasien yang memenuhi kriteria penelitian dijadikan subjek penelitian dan pengambilan sampel berhenti dilakukan sampai jumlah sampel terpenuhi.

Adapun estimasi besar sampel dengan menggunakan rumus Slovin

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

Keterangan

n = Ukuran sample

N = Ukuran populasi rata-rata yang berkunjung ke IFRS tahun 2014

d = Nilai presisi yang diambil berdasarkan ketentuan yaitu 0,05

Dengan N = 1.289, maka berdasarkan hasil penghitungan tersebut didapatkan estimasi besar sampel sebanyak 305 orang.

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria inklusi :

- a. Pasien umum unit rawat jalan RSUD Jendral Ahmad Yani dan/atau keluarganya dari poliklinik umum, spesialis, dan gigi yang menukarkan resep obat di IFRSUD Jendral Ahmad Yani,
- b. Pasien umum rawat jalan yang menukar obat jadi,
- c. Berumur 18 – 60 tahun,
- d. Menukarkan obat dengan biaya sendiri,
- e. Bisa berkomunikasi dengan baik,
- f. Bersedia mengisi kuesioner dan diwawancarai.

2. Kriteria eksklusi :

- a. Pasien berasal dari pegawai RS dan keluarganya,
- b. Pasien anggota BPJS atau dari perusahaan mitra,

3.5 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah lamanya pelayanan petugas dan pemberian informasi obat. Adapun variabel terikat berupa kepuasan pasien.

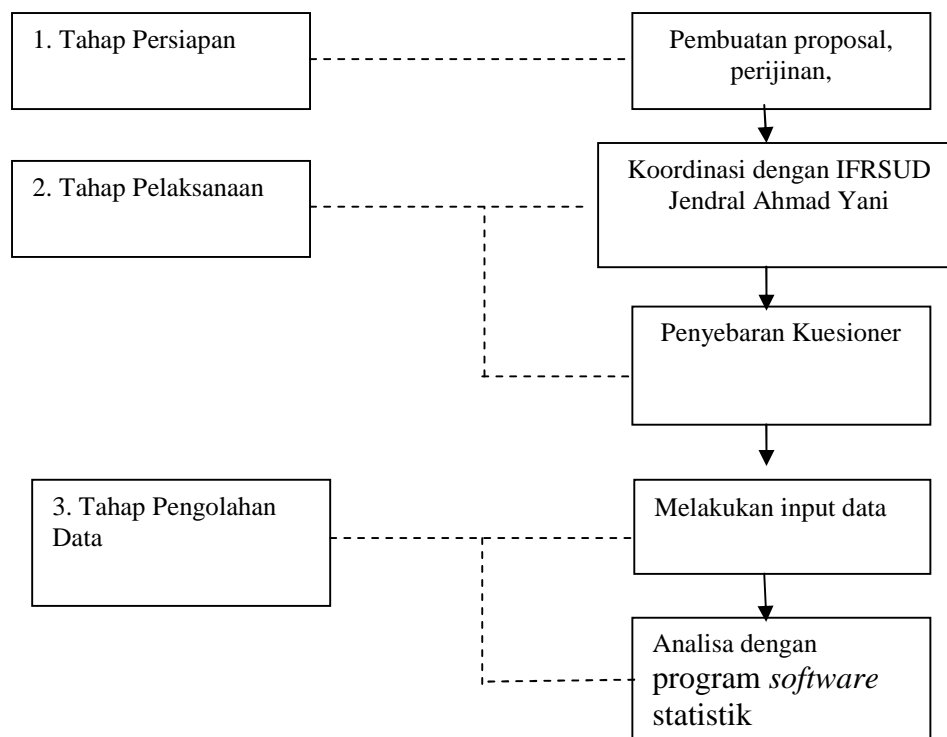
3.6 Definisi Operasional

Tabel 3.1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Lama pelayanan petugas	Penilaian pasien atas lama pelayanan di IFRSUD Jendral Ahmad Yani meliputi mengontrol dan membaca lembaran resep dari dokter, menghitung harga dan melakukan transaksi pembelian dan pembayaran.	Kuesioner	Angket	0= kurang cepat bila skor 1 1= cepat bila skor 2	Ordinal
2	Pemberian Informasi Obat	Penilaian pasien atas proses pemberian informasi obat di IFRSUD Jendral Ahmad Yani meliputi dosis, manfaat, cara pemakaian, lama pemberian, interaksi obat, kontraindikasi dengan obat lain, efek samping yang mungkin terjadi	Kuesioner	Angket	0= informasi kurang cukup bila skor 4 1=informasi cukup bila skor 5 dan 7 disertai dengan dosis	Ordinal
3	Kepuasan Pasien	Dapat diukur berdasarkan dimensi bukti fisik sarana dan fasilitas fisik (<i>tangibles</i>), dimensi empati atau peduli dan memberikan perhatian (<i>emphaty</i>), dimensi kehandalan dalam memberikan pelayanan (<i>reliability</i>), dimensi daya tanggap atau kemampuan membantu	Kuesioner	Angket	0= tidak puas bila skor < 31 1= puas bila skor 31	Nominal

memberikan jasa dengan cepat (*responsiveness*), dimensi jaminan atau kepercayaan dan keyakinan (*assurance*)

3.7 Prosedur dan Alur Penelitian



Gambar 3.1. Alur Penelitian

3.8 Alat dan Bahan

- Alat Tulis, berupa kertas, pena, pensil, *tipe-x* dan lain-lain
- Kuisisioner
- Lembar Observasi
- *Informed consent*

3.9 Pengolahan dan Analisi Data

3.9.1 Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data akan diubah kedalam bentuk tabel, kemudian data diolah menggunakan program Software Statistik pada komputer.

Kemudian, proses pengolahan data menggunakan program komputer ini terdiri beberapa langkah :

- *Coding*, untuk mengkonversikan (menerjemahkan) data yang dikumpulkan selama penelitian kedalam simbol yang cocok untuk keperluan analisis.
- *Skoring*, pada kepuasan pasien dikatakan sangat tidak setuju diberi skor 0, tidak setuju diberi nilai 1, setuju diberi nilai 2, dan sangat setuju diberi nilai 3. Dari 15 pertanyaan jika menjawab dengan jawaban sangat setuju pada semua maka mendapatkan skor 45. Lalu dalam penelitian ini dikatakan puas bila skor 70% atau 31 dan tidak puas bila skor < 70% atau < 31.
- *Data entry*, memasukkan data kedalam komputer.
- Verifikasi, memasukkan data pemeriksaan secara visual terhadap data yang telah dimasukkan kedalam komputer.
- *Output* komputer, hasil yang telah dianalisis oleh komputer kemudian dicetak.

3.9.2 Analisis Data

Analisis statistik untuk mengolah data yang diperoleh akan menggunakan program *software* pengolah data dimana akan dilakukan 2 macam analisa data, yaitu analisa univariat dan analisa bivariat.

A. Analisa Univariat

Analisa ini digunakan untuk menentukan distribusi frekuensi variabel bebas dan variabel terkait (Dahlan, 2011).

B. Analisa Bivariat

Pengujian hipotesis analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Chi Square* untuk melihat besar hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan kepuasan pasien. Tujuan analisa bivariat adalah untuk melihat ada tidaknya hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen. Untuk itu pengujian dilakukan dengan menggunakan derajat kepercayaan 95%. Jika *value* $\leq 0,05$ maka perhitungan secara statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan bermakna antara variabel independen dengan dependen. Jika *value* $> 0,05$ maka perhitungan secara statistik menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan bermakna antara variabel independen dengan dependen.