

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan data kuesioner dengan pendekatan *cross sectional* , yaitu variabel bebas dan variabel terikat dilakukan sekaligus pada saat yang sama.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Perencanaan penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang dan dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2026.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah kumpulan dari beberapa orang yang ada pada satu kelompok di sebuah peristiwa dan situasi yang ada di lokasi penelitian (Renggo, Y. R., & Kom, S. 2022). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang sedang mengantri obat di pelayanan kefarmasian instalasi farmasi rawat jalan RS “X” Kabupaten Malang. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 10 hari. Jumlah dari populasi penelitian ini tidak menentu jumlahnya, responden datang beragam jumlah, ada yang datang seorang diri, berdua atau beramai-ramai dengan keluar besar dan yang berada di sekitar lokasi tidak hanya berdiam duduk atau berdiri tetapi juga sering kali berpindah tempat.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi, dan sampel adalah anggota dari populasi yang terpilih dan masuk ke dalam kategori yang sesuai dengan tujuan penelitian dan sampel adalah inti dari populasi pada penelitian (Renggo, Y. R., & Kom, S. 2022). Sampel pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga

pasien yang sedang mengantri obat di pelayanan kefarmasian rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang. Sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 80 responden.

3.3.3 Besar Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang sedang berada di pelayanan kefarmasian rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang yang memenuhi kriteria inklusi, dengan besar sampel yang ditentukan dengan rumus *slovin* (Sugiono, 2019) :

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

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

$$n = \frac{100}{1 + (100 \times (0,05)^2)}$$

$$n = 80$$

Dimana;
 n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 E = error level (5%)

Jumlah sampel yang digunakan adalah 80 responden yang akan diambil menggunakan teknik *purposive sampling*.

3.3.4 Teknik Sampling

Metode pengambilan data dari sampel yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner yaitu dengan teknik *purposive sampling*, yaitu menetapkan sampel dengan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan peneliti. Kuesioner akan berisi beberapa pertanyaan yang tentunya pertanyaan tersebut sesuai dengan 5 dimensi survei kepuasan yang bersifat *reliable* dan *valid*. Maka sebelum dilakukan penyebaran kuesioner akan dilakukan terlebih dahulu pada uji validitas dan reliabilitasnya.

Uji Validitas dan reliabilitas dilakukan dalam proses yang berbeda dengan ketentuan nilai yang berbeda juga. Untuk uji validitas, kuesioner akan dikatakan valid apabila menghasilkan angka pengujian kurang dari 0,05. Pada uji reliabilitas, kuesioner dikatakan reliabel apabila hasil dari angka pengujian lebih dari 0,6.

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.4.1 Kriteria Inklusi

- a. Pasien atau salah satu keluarga pasien yang sedang mengantri obat di instalasi farmasi rawat jalan.
- b. Usia > 17 tahun keatas.
- c. Bersedia menjadi responden.
- d. Pasien atau salah satu keluarga pasien yang sedang mengantri obat di instalasi farmasi rawat jalan.

3.4.2 Kriteria Eksklusi

- a. Pasien atau salah satu keluarga pasien yang sulit ditemui atau tidak kooperatif.
- b. Pasien atau salah satu keluarga pasien yang sudah pernah menjadi responden.
- c. Pasien atau salah satu keluarga pasien yang menolak untuk menjadi responden.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variabel bebas : Kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *SERVQUAL*
- b. Variabel terikat : Tingkat kepuasan pasien

3.6 Definisi Operasional

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Parameter
Tingkat Kepuasan Pasien	Memperlihatkan bagaimana pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien bisa mewujudkan rasa puas, sesuai yang diinginkan pasien atau tidak.	Ordinal	1. Sangat Puas (Skor : 5) 2. Puas (Skor : 4) 3. Cukup Puas (Skor : 3) 4. Kurang Puas (Skor : 2) 5. Tidak Puas (Skor : 1)

Kualitas Pelayanan Kefarmasian berdasarkan dimensi <i>Servqual</i>	Kualitas Pelayanan Kefarmasian berdasarkan dimensi <i>Servqual</i> yang terdiri dari 1. Penampilan (<i>tangibles</i>), dimensi ini mewujudkan bagaimana penampilan instalasi farmasi rumah sakit dan keseluruhan bagian di rumah sakit hingga petugas farmasi yang juga berpenampilan rapi dan menarik, sehingga pasien nyaman dengan kondisi lingkungan yang ada di rumah sakit. 2. Keandalan (<i>reliability</i>), dimensi ini mencakup bagaimana petugas farmasi yang sedang melakukan pelayanan kepada pasien telah melayani pasien yang sesuai dengan produk yang diinginkan pasien dan memberikan informasi kesehatan kepada pasien mengenai produk yang didapatkan pasien serta petugas farmasi juga jujur dapat dapat dipercaya oleh pasien. 3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) yaitu pelayanan petugas farmasi yang cepat dalam melayani pasien serta memahami kebutuhan pasien dan dapat menyelesaikan permasalahan yang kurang dimengerti pasien. 4. Jaminan (<i>assurance</i>) mencakup pada petugas farmasi yang tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan,	Nominal	1. Penampilan (<i>Tangibles</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Keandalan (<i>Reliability</i>)
---	--	----------------	--

	ketersediaan produk yang ada di instalasi farmasi rumah sakit dan kualitas dari produk yang diterima pasien.		
Kriteria Pasien	Kriteria pasien yang ada, biasanya meliputi pasien BPJS dan Non-BPJS, Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah pasien yang mendapatkan jaminan kesehatan dari pemerintah yang mendaftarkan diri sebagai anggota dan membayar admin dengan harga terjangkau. Sedangkan pasien Non-BPJS adalah pasien yang tidak tergabung BPJS atau pasien yang berobat dengan metode pembayaran mandiri (uang pribadi langsung), asuransi kesehatan dan jaminan kesehatan lainnya yang selain dari pihak pemerintah seperti BPJS. Dalam hal ini, pelayanan kefarmasian hanya menempatkan tempat satu pelayanan yang sama di satu loket.	Nominal	1. Pasien BPJS 2. Pasien non-BPJS

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Pengisian *Inform Consent*

Pada penelitian ini, sebelum pasien atau keluarga pasien melakukan pengisian kuesioner penelitian, calon pasien atau keluarga pasien diminta kesediannya untuk menjadi peserta penelitian (responden) dengan diberikan informasi mengenai maksud dan tujuan dari penelitian yang dilaksanakan. Sebagai bentuk

kesediaan calon pasien atau keluarga pasien untuk terlibat dalam penelitian ini dengan cara mengisi *inform consent* penelitian.

3.7.2 Kuesioner

Penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang diberikan adalah kuesioner tertutup, yang mana terdapat alternatif jawaban dan responden hanya memilih jawaban yang disediakan dalam kuesioner (Sugiyono, 2015).

Dalam survey kepuasan pasien, metode evaluasi digunakan dalam menilai kualitas pelayanan farmasi klinik (Larasanty, dkk 2018). Pelaksanaan penelitian ini, mengukur tingkat kepuasan pasien dapat melalui 5 aspek yaitu; keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan penampilan (*tangibles*) yang akan digunakan dalam penelitian (Heryanadi, dkk 2021). Kuesioner Risca, dkk 2020 yang telah dimodifikasi untuk judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Atau Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan Menggunakan Metode *SERVQUAL* di RS “X” Kabupaten Malang”.

3.8 Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden akan di olah dan diujikan dengan cara melihat nilai *GAP* (selisih) antara harapan pelayanan yang diinginkan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Nilai *GAP* yang muncul akan diperoleh dari hasil kuesioner pada 5 dimensi survei kepuasan, dan dari setiap pertanyaan antara harapan dan realita menghasilkan angka yang bisa dihitung untuk melihat nilai *GAP*.

3.9 Kerangka Kerja Penelitian

Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

