

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April- Juli 2019. Lokasi pengambilan data penelitian ini di instalasi farmasi BPJS RS Petrokimia Gresik.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien poli penyakit dalam yang melakukan pemeriksaan dan melakukan pengambilan obat di instalasi farmasi BPJS RS Petrokimia Gresik. Pengambilan sampel adalah teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Terkait dengan jumlah sampel yang digunakan, penelitian ini menggunakan perhitungan rumus slovin (Ridwan dalam Sarwono, 2006) :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel minimal

N = populasi

d = persisi yang ditetapkan (0,1)

Berdasarkan data kunjungan rata-rata per bulan pasien poli penyakit dalam adalah 600 pasien . Dari data tersebut dapat diperoleh besar sampel :

$$n = \frac{600}{600 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{600}{(600 \cdot 0,01) + 1}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

$$n = 85,71 \text{ responden} \sim 86 \text{ responden}$$

3.3 Objek Pengamatan

Hal yang diamati selama pengambilan data yaitu kepuasan pasien BPJS tentang waktu tunggu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi BPJS RS Petrokimia Gresik.

3.4 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini meliputi:

1. survey awal :observasi langsung terhadap waktu tunggu pelayanan obat di poli penyakit dalam;
2. mencari SOP waktu tunggu pelayanan obat di RS Petrokimia Gresik;
3. melakukan studi pustaka;
4. pengambilan data;
5. analisis data.

3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tentang evaluasi kepuasan lama waktu tunggu pelayanan farmasi BPJS di RS Petrokimia Gresik. Kuesioner yang dibagikan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap fasilitas, obat dan profesionalisme. Kuesioner yang digunakan menggunakan skala likert. Menurut Saudah dalam Rahman (2013) ketentuannya sebagai berikut:

1. skor 5 bila jawaban “sangat puas”;
2. skor 4 bila jawaban “puas”;
3. skor 3 bila jawaban “cukup puas”;
4. skor 2 bila jawaban “tidak puas”;
5. skor 1 bila jawaban “sangat tidak puas”.

3.6 Alur Penelitian

Adapun hal yang harus dilakukan dalam pengumpulan data yaitu :

1. langkah pertama yang dilakukan saat penyebaran kuesioner adalah ketika ada praktek poli penyakit dalam dan yang termasuk pasien BPJS;
2. kemudian penyebaran kuesioner dengan kriteria dan bersedia mengisi kuesioner;
3. menjelaskan kepada pasien maksud dari tujuan penyebaran kuesioner;
4. pengisian kuesioner dengan petunjuk yang sudah dicantumkan di dalam kuesioner;
5. lembaran kuesioner dikumpulkan oleh peneliti kemudian dianalisis.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi di lapangan dengan membagikan kuesioner ke pasien BPJS poli penyakit dalam RS Petrokimia Gresik.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis. Rumus mencari persentase hasil kuesioner, menurut (Sugiyono (2012) dalam Erviana (2013) yaitu kesimpulan nilai kepuasan responden adalah frekuensi dari setiap jawaban angket dibagi dengan total jumlah responden dikali 100 %, dengan rumus sebagai berikut

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana:

P : Persentase

f : Frekuensi dari setiap jawaban angket

n : Jumlah responden

100 % : Bilangan tetap

Menurut Durianto dalam Sianturi (2012), untuk mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) maka dibutuhkan interval / rentang skala yang menunjukkan kepuasan responden. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{\text{nilai skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{banyaknya kelas}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Setelah penilaian rata-rata responden terhadap kepuasan diketahui, maka dibuat tentang skala. Ada pun rentang skalanya:

- 5,00-4,20 = sangat puas
- 4,19-3,39 = puas
- 3,38-2,58 = cukup puas
- 2,57-1,77 = tidak puas
- 1,76-0,96 = sangat tidak puas (Sianturi,2012)