

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan dan Desain Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di RSUD Srengat.

#### **3.2 Teknik Pengambilan dan Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2017) dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi oleh Spradley dinamakan *social situation* atau situasi sosial terdiri dari 3 elemen yakni tempat, pelaku, aktivitas. Sampel penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi narasumber atau partisipan. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara purposive yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Sampel yang dapat diharapkan diantara lain, 3 Pasien Peserta JKN yang mendapatkan pelayanan farmasi sebagai partisipan dan 2 Petugas farmasi RSUD Srengat narasumber.

#### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan objek yang menempel pada diri subjek. Objek penelitian dapat berupa orang, benda, transaksi, atau kejadian yang dikumpulkan dari subjek penelitian yang menggambarkan kondisi atau nilai masing-masing subjek penelitian. (Purwanto, 2019) Dalam penelitian yang dilakukan terdapat enam variabel adalah kepuasan pasien JKN dalam rawat jalan dan lima service quality yang diperoleh dari pelayanan kefarmasian.

#### **3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

Informan akan diseleksi berdasarkan yang mana mempunyai dengan kriteria inklusi yang diantaranya :

- a) Sudah terdaftar sebagai peserta JKN,
- b) Mendapatkan pelayanan farmasi minimal satu kali.

- c) Mendapatkan Persetujuan pengambilan data penelitian baik dari pasien maupun pegawai

Dan berikut kriteria yang mendapatkan eksklusi yang di antaranya :

- a) Belum terdaftar sebagai peserta JKN
- b) Belum pernah mendapatkan pelayanan farmasi
- c) Menolak menjadi responden atau partisipan

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. (Nikmatur Ridha, 2017)

No.	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Media
1	Kepuasan	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk.(Prihartini et al., 2020)	Wawancara	Pedoman wawancara
2	Reliability	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tidak bingung dan selalu memberikan penjelasan atas tindakan keperawatan yang akan dilakukan(Fillah Fithria & Solikhawati, 2015)	Wawancara	Pedoman wawancara
3	Responsivnes	Keinginan membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama,dengan siap, cepat, tepat dan selalu sedia setiap	Wawancara	Pedoman wawancara

		saat.(Fillah Fithria & Solikhawati, 2015)		
4	Assurance	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya , bebas dari bahaya resiko atau keraguan tindakan keperawatan yang akan dilakukan,(Fillah Fithria & Solikhawati, 2015)	Wawancara	Pedoman wawancara
5	Empathy	meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami pasien.(Fillah Fithria & Solikhawati, 2015)	Wawancara	Pedoman wawancara
6	Tangibles	Meliputi penampilan fisik, kelengkapan atribut, kerapian dan kebersihan ruang tunggu dan penampilan farmasi,(Fillah Fithria & Solikhawati, 2015)	Wawancara	Pedoman wawancara

### 3.6 Instrumen Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan menggunakan wawancara secara terstruktur dengan 5 dimensi service quality yang diantaranya Reliability, Responsiveness, Assurance , Emphaty, Tangibles, dan Kepuasan.

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Antara lain; angket, wawancara atau interviu, pengamatan, ujian atau tes, dokumentasi dsb. Adapun metode yang digunakan

dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah indepth interview kepada pasien.

Dalam penelitian menggunakan metode wawancara mendalam dengan Analisa naratif dengan melihat kepuasan gejala dari berbagai sudut pada penelitian menggunakan triangulasi jawaban kepuasan pasien ke petugas.

### **3.8. Lokasi dan Waktu penelitian**

#### **3.8.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di pelayanan kefarmasian pada rumah sakit daerah srengat. Beralamat Jl. Raya Dandong No.51, Dandong, Kec. Srengat, Kabupaten Blitar, Jawa Timur 66152

#### **3.8.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2023

### **3.9 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data merupakan serangkaian langkah –langkah yang dilalui peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penentuan data sangat dibutuhkan sebagai pendukung utama dalam penelitian, terdapat beberapa jenis pengumpulan data yang pertama observasi yaitu peneliti langsung terjun ke lokasi penelitian, yang kedua wawancara.

Dalam penelitian ini proses pengambilan dan pengumpulan data diperoleh dari wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan data mengenai gambaran kepuasan pasien peserta JKN di rumah sakit. Sebagai langkah awal penelitian, peneliti akan menyeleksi masyarakat sebagai responden. Langkah selanjutnya adalah meminta persetujuan terhadap responden, setelah mendapatkan persetujuan akan dilakukan observasi dengan melakukan wawancara tidak terstruktur terhadap responden.

### **3.9 Analisis Data**

Menurut (Uin & Banjarmasin, 2018) analisis data merupakan

a. Upaya mencari data adalah proses lapangan dengan berbagai persiapan pralapanan tentunya

- b. Menata secara sistematis hasil temuan di lapangan,
- c. Menyajikan temuan lapangan
- d. mencari makna, pencarian makna secara terus menerus sampai tidak ada lagi makna lain yang memalingkannya, di sini perlunya peningkatan pemahaman bagi peneliti terhadap kejadian atau kasus yang terjadi.

Dalam analisis data dalam penelitian akan menggunakan pendekatan studi naratif, studi yang berfokus pada narasi, cerita, atau deskripsi. (W. CRESWELL, 2015). Menurut (Sugiyono, 2017) proses analisis data ada tiga tahap yakni Analisis data sebelum masuk lapangan, Selama di lapangan, dan setelah di lapangan/kesimpulan.

### **3.9.1. Analisis sebelum di lapangan**

Peneliti berfokus pada kepuasan pasien dan service quality yang diberikan kepada pasien yang mana tempat penelitian masih baru masih banyak penelitian yang belum dilakukan.

### **3.9.2. Analisis data di lapangan model Miles dan Huberman (1984)**

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, Bila jawaban yang di wawancarai setelah di analisis terasa belum memuaskan maka peneliti melanjutkan peneliti. Berikut Langkah analisis data.

#### **a) Membuat Sketsa Ide**

Menulis catatan pinggir pada catatan lapangan seperti menulis nama partisipan, watak, dan sikap

#### **b) Membuat catatan**

Menulis kalimat reflektif pada catatan, Memberikan komentar setiap peristiwa yang terjadi.

#### **c) Merangkum Catatan Lapangan**

Mengambil intisari hasil wawancara

#### **d) Bekerja dengan kata-kata**

Membuat terjemahan pada data wawancara.

#### **e) Mengidentifikasi kode**

Menulis kode yang berkaitan dengan service quality setiap kalimat hasil wawancara.

**f) Data Reduksi**

Data yang direduksi atau dirangkum memilih hal yang pokok memfokuskan hal yang penting. Yang mana berfokus pada kepuasan jawaban pasien dan dibantu dengan jawaban dari petugas menyebabkan kepuasan tersebut terjadi.

**g) Menghitung frekuensi dari kode**

Menghitung kode berdasarkan masalah atau tema.

**h) Menghubungkan kategori**

Menghubungkan kode berdasarkan masalah kepuasan dengan service quality yang telah di dapat dari pasien dan petugas.

**i) Penyajian Data**

Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan dalam penyajian penelitian kualitatif yang sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan.

### **3.10. Etika Penelitian**

Setiap penelitian kesehatan yang mengikut sertakan relawan manusia sebagai subjek penelitian wajib didasarkan pada tiga prinsip etik (kaidah dasar moral), yaitu : 1) respect for persons (others), 2) beneficence dan non maleficence, serta 3) Justice (Haryani & Setiyobroto, 2022)

**1) Respect for persons (other):** Menghormati keputusan dan tidak memaksa pihak dalam melakukan wawancara

**2) Beneficence & Non Maleficence,** Sebelum melakukan wawancara melihat kondisi partisipan dan narasumber tidak memaksa kehendak yang mengakibatkan kerugian.

**3) Prinsip etika keadilan (Justice),** Partisipan dan narasumber mempunyai hak menolak atau menerima Ketika ditawarkan wawancara.