

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian berupa non eksperimental (observasional) dengan rancangan deskriptif (penelitian survei). Metode deskriptif merupakan prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan (Rusdianah, 2017). Menggunakan pendekatan rancangan *cross sectional* (studi potong lintang) berupa penelitian yang hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada satu saat tertentu saja (Maulana *et al.*, 2019), serta menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2018). Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang memperhatikan desain, pengukuran, dan perencanaan penelitian yang rinci sebelum mengumpulkan data dan menganalisis data. Hasil dari penelitian kuantitatif yaitu informasi yang terukur (Hardani *et al.*, 2020).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal dibagian Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

C. Waktu Penelitian

Rangkaian penelitian dilaksanakan dari bulan Maret sampai dengan Juli 2021. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2021.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi dari penelitian ini yaitu resep pasien rawat jalan yang ditebus di Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal dan pasien atau pengantar pasien yang telah mendapatkan pelayanan resep dari Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

2. Sampel Penelitian

Untuk menentukan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017) metode *purposive sampling* merupakan metode penentuan sampel dengan cara mempertimbangkan suatu hal tertentu (Tjintiadewi & Rahyuda, 2018). Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu:

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi (resep)

d : tingkat kesalahan dalam penelitian (ditetapkan 10%)

(Kemenkes RI, 2018).

Perhitungan sampel resep obat jadi dan obat racikan dari penelitian ini yaitu sebeagai berikut:

$$n = \frac{1027}{1 + 1027 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1027}{1 + 1027 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{1027}{11,27}$$

$$n = 91,127 = 91$$

Berdasarkan perhitungan sampel, populasi yang digunakan yaitu berdasarkan jumlah total peresepan bulan April di Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal sebesar 1027 resep, sehingga didapatkan perhitungan sampel yang diteliti sebesar 91 sampel.

3. Kriteria Inklusi

- a) Resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan yang masuk ke Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal pada bulan Mei – Juni 2021, hari Senin – Sabtu.
- b) Pasien rawat jalan atau pengantar pasien rawat jalan Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang mendapatkan pelayanan resep obat dari Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.
- c) Pasien rawat jalan yang berusia <17 tahun diwakilkan dengan pengantar pasien yang berusia ≥ 17 tahun.
- d) Pasien rawat jalan atau pengantar pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden penelitian.
- e) Pasien rawat jalan atau pengantar pasien rawat jalan yang dapat membaca dan menulis.

4. Kriteria Eksklusi

- a) Resep yang masuk ke Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal namun tidak langsung diambil setelah obat disiapkan.
- b) Resep pegawai Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

5. Teknik Sampling

Teknik sampling yang dilakukan yaitu teknik *purposive sampling*. Menurut Sani (2018), teknik *purposive sampling* merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan cara mengambil sampel sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang sudah ditentukan atau dikehendaki peneliti. Dalam penelitian ini yang diteliti sebagai sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan atau pengantar pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan resep obat dari Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang bersedia dan mampu berkomunikasi dengan baik, supaya apa yang di tuliskan dapat dipertanggung jawabkan.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan deskripsi dari variabel-variabel secara operasional yang akan diteliti yang merupakan batasan dari ruang lingkup penelitian (Kemenkes RI, 2018). Deskripsi operasional dari penelitian ini adalah:

1. Pasien merupakan seseorang yang mendapatkan pelayanan resep obat dari Instalasi Farmasi rawat jalan Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal. Pasien dapat menilai puas atau tidaknya atas pelayanan yang ada.

2. Resep merupakan permintaan tertulis yang berbentuk paper atau elektronik dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker untuk menyiapkan dan menyerahkan obat yang ada di dalam resep kepada pasien sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Resep obat racikan merupakan resep yang hanya terdiri dari obat racik atau gabungan obat jadi dan obat racik. Obat racikan melalui serangkaian proses peracikan yang meliputi proses perhitungan bahan, penimbangan bahan dan peracikan.
4. Resep obat non racikan merupakan resep yang hanya terdiri dari obat jadi dan tidak melalui serangkaian proses peracikan..
5. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang dibutuhkan untuk serangkaian proses mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat yang ada di resep. Standar Pelayanan Minimal (SPM) lamanya waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu ≤ 60 menit
6. Penerimaan resep diterima oleh tenaga farmasi di Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal melalui sistem elektronik langsung masuk ke komputer Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal atau diterima secara langsung oleh tenaga farmasi dari pasien.
7. Skrining resep yaitu kegiatan memastikan bahwa resep yang di skrining merupakan resep yang layak untuk disiapkan, mencegah terjadinya kelalaian pencantuman informasi, penulisan resep yang buruk dan penulisan resep yang tidak tepat, serta tidak menimbulkan *medication*

error, yang dampaknya beraneka macam, seperti tidak memberi risiko sama sekali atau terjadinya kecacatan atau bahkan kematian. Skrining resep terdiri dari pemastian kelengkapan persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis dari resep yang diterima.

8. Penyiapan obat merupakan kegiatan mempersiapkan tempat dan alat yang akan digunakan, mengambil sediaan obat, meracik obat, menimbang obat, membuat sediaan obat racik sesuai dengan resep, dan mengemas obat.
9. Pemberian etiket dituliskan dan ditempelkan di masing-masing wadah sediaan farmasi. Etiket sediaan farmasi oral adalah etiket yang berwarna putih, sedangkan sediaan farmasi yang digunakan non oral dan alat kesehatan menggunakan etiket berwarna biru. Penulisan etiket harus jelas dan mudah dipahami pasien. Penulisan etiket terdiri dari tanggal pembuatan resep, nomor resep, nama pasien, aturan penggunaan, dan waktu penggunaan. Ketika pemberian etiket dilakukan pengecekan ulang pada nama, jumlah, jenis, dan kekuatan sediaan farmasi.
10. Penyerahan obat merupakan serangkaian proses yang dimulai dari memeriksa kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep), memanggil nama dan nomor tunggu pasien, memeriksa ulang identitas dan alamat pasien, menyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat.
11. Kepuasan pasien merupakan keputusan sikap setelah adanya pengalaman. Kepuasan menciptakan perasaan senang dan atau kecewa yang ada setelah

membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi.

12. Survei diselenggarakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan, dapat dilakukan menggunakan bantuan alat kuesioner.
13. Kuesioner berupa pertanyaan yang ditujukan kepada pasien atau pengantar pasien yang telah mendapatkan pelayanan resep dari Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal, digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien.

F. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal, diperlukan perizinan dan rekomendasi dari Kepala Dinas Kabupaten Tegal dan perizinan penelitian dari Kepala UPTD Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal. Penelitian ini juga telah memenuhi kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Negeri Semarang Nomor 141/KEPK/EC/2021. Setelah didapatkan perizinan untuk melakukan penelitian, penelitian harus memperhatikan terkait prinsip etika penelitian. Prinsip etika penelitian meliputi:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*).

Dalam melakukan penelitian, untuk mendapatkan data informasi penelitian dari responden penelitian, diperlukan pertimbangan hak-hak dari responden penelitian dalam melakukan penelitian dan responden diberikan kebebasan menentukan pilihan. Tidak ada unsur paksaan dalam memberikan jawaban kuesioner.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*).

Dalam memberikan jawaban di lembar kuesioner, tidak dicantumkan identitas ataupun informasi mengenai pengisi kuesioner. Tujuannya untuk menghormati rahasia responden dan menjaga anonimitas dan kerahasiaan identitas subyek penelitian. Dapat dilakukan koding (inisial atau *identification number*) sebagai pengganti identitas responden.

3. Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*).

Keadilan memiliki definisi keterbukaan dan adil. Untuk tercapainya keterbukaan maka dalam penelitian harus memperhatikan kejujuran dalam melakukan penelitian, hati-hati, profesional, berperikemanusiaan, dan memperhatikan faktor-faktor ketepatan, keseksamaan, kecermatan, intimitas, psikologis, serta perasaan religious subyek penelitian, dan diperlukan kejelasan prosedur penelitian. Arti keadilan memperhatikan apakah penelitian ini menguntungkan atau merugikan atas kontribusi kemampuan pilihan masyarakat.

4. Mempertimbangkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*).

Diharapkan penelitian ini memberikan dampak positif bermanfaat untuk semua pihak. (*beneficence*), dengan meminimalkan dampak negative yang merugikan bagi subyek (*nonmaleficence*).

G. Instrument Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data. Berasal dari tahapan bentuk konsep, konstruk, dan variabel sesuai dengan kajian teori yang mendalam (Kemenkes RI, 2018). Instrument digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang akan diteliti (Surahman *et al.*, 2016). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner kepuasan pasien yang disusun berdasarkan studi kepustakaan mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan serta kategori jawaban berupa skala Likert. Terdiri dari 6 pertanyaan pada dimensi *tangible* (soal nomor 1-6), 5 pertanyaan pada dimensi *reliability* (soal nomor 7-11), 4 pertanyaan pada dimensi *responsive* (soal nomor 12-15), 4 pertanyaan pada dimensi *assurance* (soal nomor 16-19), dan 5 pertanyaan pada dimensi *empathy* (soal nomor 20-24). Kuesioner ditujukan untuk diisi pasien rawat jalan atau pengantar pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan resep dari Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal dan untuk mengukur lamanya waktu tunggu pelayanan resep digunakan *stopwatch* serta untuk mencatat lamanya waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal di formulir pencatatan waktu tunggu.

H. Prosedur Penelitian

Rangkaian penelitian ini yaitu dimulai dari pembuatan proposal, kemudian mempersiapkan dokumen-dokumen persyaratan dan permohonan perizinan tempat penelitian. Peneliti membuat instrument penelitian untuk

mengukur tingkat kepuasan pasien berupa kuesioner. Data penelitian didapatkan dari data lamanya waktu tunggu pelayanan resep dan jawaban kuesioner dari pasien atau pengantar pasien yang telah mendapatkan pelayanan resep dari Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal. Data yang telah diperoleh selanjutnya dilakukan pengolahan dan evaluasi secara deskriptif agar dapat menarik hasil dan kesimpulan dari penelitian.

1. Persiapan

Tahapan persiapan terdiri dari menyusunnya proposal penelitian, mempersiapkan dokumen-dokumen persyaratan dan permohonan perizinan tempat penelitian, membuat instrument penelitian berupa kuesioner berdasarkan studi kepustakaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan serta kategori jawaban berupa skala Likert dengan pernyataan *favorable* atau *unfavorable*. Kemudian melakukan uji coba kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner pada 30 responden, di Puskesmas Pembantu Desa Cerih dan Desa Penyalahan.

2. Pengambilan data

Data diperoleh dari mencatat lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal dan hasil jawaban kuesioner dari pasien atau pengantar pasien yang telah mendapatkan pelayanan resep terkait kepuasannya terhadap pelayanan

resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang memenuhi Kriteria inklusi.

3. Pemberian Nilai (*Scoring*)

Setelah jawaban dari kuesioner terkumpul maka diberikan *scoring* untuk selanjutnya proses pengolahan data. Dalam penelitian ini proses *scoring* menggunakan metode skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi pasien yang menggambarkan dari kategori yang positif ke yang negative . Kategori *scoring* meliputi:

Tidak puas : 1

Kurang puas : 2

Cukup puas : 3

Puas : 4

Sangat puas : 5

(Yuniar & Handayani, 2016).

4. Pengolahan data (*Editing*)

Memeriksa dan mengecek data yang sudah didapatkan serta memastikan tidak ada data yang keliru. Melakukan klarifikasi untuk data yang tidak jelas misalnya karena tulisan yang sulit untuk dibaca.

5. Penyajian data (*Data entry*)

Untuk menyajikan data hal yang harus dilakukan yaitu memasukan data ke dalam alat bantu analisis berupa laptop/komputer menggunakan program statistik komputer/laptop. Setelah semua data

sudah dimasukkan ke dalam alat bantu analisis, maka data yang ada dianalisis sesuai dengan variabel yang telah ditetapkan berupa evaluasi indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu waktu tunggu dan kepuasan pasien.

6. Uji validitas dan uji reliabilitas

Pengujian validitas dan uji reliabilitas instrument penelitian kuesioner menggunakan program SPSS (*Statistikal Package for Social Science*). Setelah itu data yang sudah dimasukkan ke SPSS di olah dan dievaluasi berdasarkan hasil persentase perhitungan.

7. Penyajian hasil dan kesimpulan

Setelah data diperoleh dan dianalisis maka dapat ditarik hasil dan kesimpulannya.

I. Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Tujuan dari analisis univariat adalah mengetahui distribusi frekuensi dan persentase variabel waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan tujuan dari analisis bivariat adalah mengetahui hubungan dua variabel waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan serta pembuktian dari hipotesis penelitian menggunakan alat bantu analisis program di laptop/komputer perangkat statistik SPSS (*Statistikal Package for Social Science*) menggunakan metode *Chi-square*. Metode *Chi-square* dengan tingkat kemaknaan $P < 0,05$. Jika $P \text{ value} \leq 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya adanya hubungan

antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya jika $P > 0,05$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima artinya adanya tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien (Sani, 2018).

Analisis uji *chi-square* dapat dilakukan jika dapat memenuhi persyaratan tidak terdapat *cell* yang nilai frekuensi kenyataan atau *Actual Count* (FO) sebesar 0, jika tabel kontingensi 2x2 tidak boleh 1 *cell* saja yang nilai *expected count* atau frekuensi harapan <5 , dan jika bentuk tabel lebih dari 2x2 jumlah *cell* yang nilai *expected count* atau frekuensi harapan <5 tidak boleh melebihi 20% (Sani, 2018). Jika persyaratan uji *chi-square* tidak terpenuhi maka untuk tabel 2xK dapat dilakukan uji *kolmogorov-smirnov* dengan syarat hasil uji distribusi normal atau dengan metode penggabungan sel (Halim & Syumarti, n.d.).

1. Waktu tunggu

Pada analisis waktu tunggu, data waktu tunggu dirubah kedalam satuan menit kemudian dihitung menggunakan statistik menggunakan rumus *mean*, *standar deviasinya*, nilai *maximum* dan *minumum*. Hasil dari perhitungan kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. (Karuniawati *et al.*, 2016).

a. Rumus mean

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} : waktu rata-rata pelayanan resep

Σx : jumlah waktu pelayanan resep

n : jumlah sampel

b. Rumus standar deviasi

$$SD = \frac{\Sigma (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}$$

Keterangan :

SD : Standar Deviasi

x_i : nilai data ke i

\bar{x} : waktu rata-rata pelayanan resep

n : jumlah sampel

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien diukur menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan studi kepustakaan. Hasil jawaban kuesioner diberikan *scoring* untuk selanjutnya proses pengolahan data. Dalam penelitian ini proses *scoring* menggunakan metode skala Likert. Kategori *scoring* meliputi:

Tidak puas : 1

Kurang puas : 2

Cukup puas : 3

Puas : 4

Sangat puas : 5

(Yuniar & Handayani, 2016).

Rumus persentase :

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

Keterangan :

p : persentase

f: jumlah skor dari jawaban kuesioner

n : jumlah skor total

Kriteria interpretasi skor menurut skala Likert

Tidak puas : 0% - 20%

Kurang puas : 21% - 40%

Cukup puas : 41% - 60%

Puas : 61% - 80%

Sangat puas : 81% - 100%

(Novaryatiin *et al.*, 2018).

Penggabungan sel :

Tidak Puas : 0% - 40%

Cukup Puas : 41% - 60%

Puas : 61% - 100%

(Halim & Syumarti, n.d.).

3. Uji validitas dan reliabilitas

Uji keabsahan metode penelitian kuantitatif dapat menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Arikunto (2010), dalam membuat pertanyaan penelitian kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan mencakup gambaran dari semua topik yang ingin diteliti, untuk itu

diperlukan uji validitas. Untuk menguji validitas diperlukan perhitungan kolerasi dari kuesioner. Rumus dari kolerasi *product moment* yaitu:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r : koefisiensi korelasi

x : skor tanggapan responden setiap pernyataan

y : skor total tanggapan responden seluruh pernyataan

n : banyaknya subjek jumlah responden

Rumus r tabel :

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan :

r : nilai r tabel

t : nilai t tabel (t tabel bisa didapatkan dari rumus Ms.Excel dengan mengetik =TINV (tingkat, signifikansi, derajat bebas))

df : derajat bebas (n-2)

Perhitungan r hitung dan r tabel digunakan untuk mengambil keputusan untuk uji validitas. Jika r hitung > r tabel pada tingkat signifikansi tertentu, maka pertanyaan di kuesioner dapat disebut valid.

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrument alat ukur yang digunakan dalam penelitian jika digunakan berulang kali menghasilkan hasil yang konsisten.

Langkah dalam pengujian reliabilitas:

- a. Menyusun skor data tiap kelompok.
- b. Menghitung skor tiap kelompok.
- c. Menghitung koefisien korelasinya.
- d. Menghitung nilai reliabilitas dari koefisien korelasi tersebut.

Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji konsistensi internal Alpha Cronbach. Pengukuran menggunakan Alpha Cronbach semua pertanyaan dianggap setara atau sama.

Rumus uji Alpha Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \cdot \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right)$$

Keterangan :

α : realibilitas Alpha Cronbach

k : jumlah item pertanyaan

$\sum s_i^2$: jumlah varianss skor tiap-tiap item pernyataan

s_t^2 : varians skor total

Rumus Varians:

$$s_i^2 = \left[\frac{\sum X_i^2}{n} \right] - \left[\frac{\sum X_i}{n} \right]^2$$

$$s_t^2 = \left[\frac{\sum X_t^2}{n} \right] - \left[\frac{\sum X_t}{n} \right]^2$$

Keterangan :

s_i^2 : varians pertanyaan ke i

s_t^2 : varians skor total

$\sum X_i$: jumlah pertanyaan ke i

$\sum X_i$: jumlah skor total

Menurut Litwin (1995), koefisien reliabilitas dengan interval nilai $\geq 0,7$ adalah besaran yang menunjukkan kualitas atau konsistensi hasil ukur realibilitas instrument dapat dikatakan baik. Makin tinggi koefisien reliabilitas makin tinggi pula kualitas instrumen tersebut (Kemenkes RI, 2018) dan (Muhammad Khumaedi, 2012).

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

| No Item | R Hitung | R Tabel 5% (30) | Keterangan |
|----------------|-----------------|------------------------|-------------------|
| 1 | 0.365 | 0.361 | Valid |
| 2 | 0.549 | 0.361 | Valid |
| 3 | 0.558 | 0.361 | Valid |
| 4 | 0.516 | 0.361 | Valid |
| 5 | 0.537 | 0.361 | Valid |
| 6 | 0.526 | 0.361 | Valid |
| 7 | 0.635 | 0.361 | Valid |
| 8 | 0.7 | 0.361 | Valid |
| 9 | 0.736 | 0.361 | Valid |
| 10 | 0.599 | 0.361 | Valid |
| 11 | 0.779 | 0.361 | Valid |
| 12 | 0.422 | 0.361 | Valid |
| 13 | 0.791 | 0.361 | Valid |
| 14 | 0.819 | 0.361 | Valid |
| 15 | 0.747 | 0.361 | Valid |
| 16 | 0.702 | 0.361 | Valid |
| 17 | 0.556 | 0.361 | Valid |
| 18 | 0.692 | 0.361 | Valid |
| 19 | 0.649 | 0.361 | Valid |
| 20 | 0.512 | 0.361 | Valid |
| 21 | 0.601 | 0.361 | Valid |
| 22 | 0.41 | 0.361 | Valid |
| 23 | 0.605 | 0.361 | Valid |
| 24 | 0.531 | 0.361 | Valid |

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui hasil dari uji validitas kuesioner penelitian terdapat 1 item yang tidak valid karena r hitung $<$ r tabel dan terdapat 24 item yang valid karena r hitung $>$ r tabel.

Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien

| Alpha Cronbach | R Tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------------|-------------------|
| 0.919 | 0.7 | Reliabel |

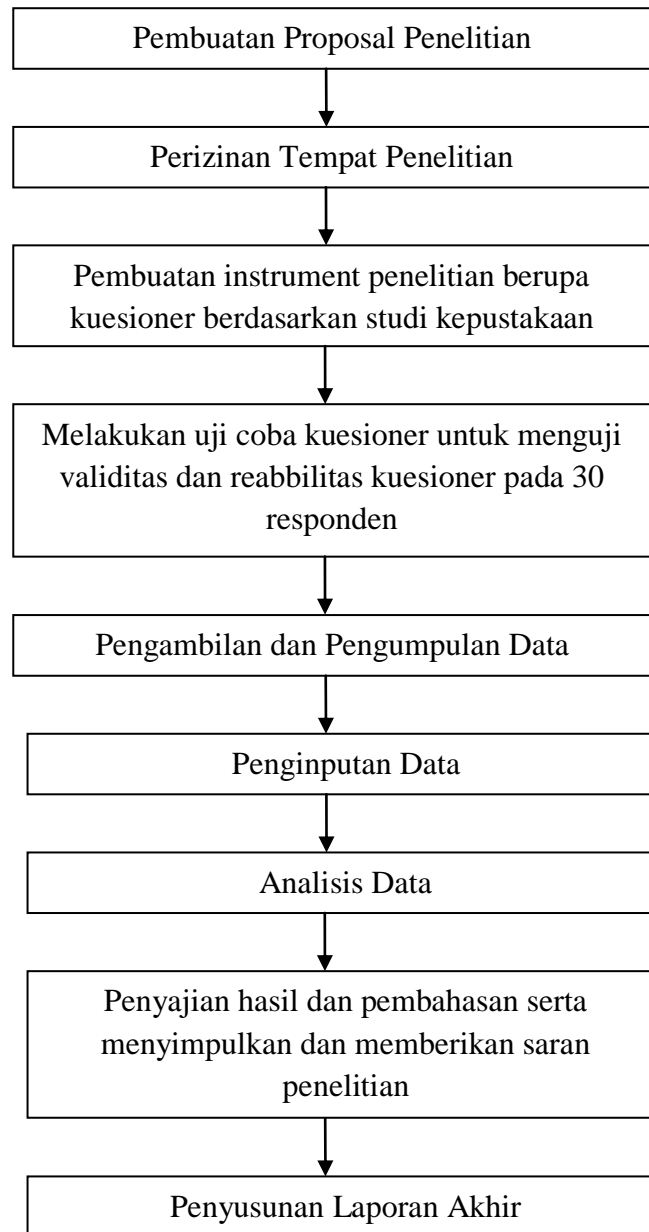
Berdasarkan tabel 3.2 dapat diketahui hasil uji validitas kuesioner penelitian yaitu reliabel karena koefisien reliabilitas dengan interval nilai $\geq 0,7$ adalah besaran yang menunjukkan kualitas atau konsistensi hasil ukur realibilitas instrument dapat dikatakan baik (Kemenkes RI, 2018) dan (Muhammad Khumaedi, 2012).

4. Analisis korelasional

Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien diperlukan analisis korelasional. Dalam penelitian ini analisis korelasional menggunakan analisis uji *chi-square*. Dalam mengambil keputusan hipotesis yang telah dibuat berdasarkan pada tingkat signifikansi yaitu sebesar $< 0,05$. Jika nilai sig $< 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien (Ihsan *et al.*, 2018) dan (Sani, 2018).

J. Alur Penelitian

Alur penelitian analisa hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.yaitu :



Gambar 3.1 Alur Penelitian