

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif akan digunakan sebagai desain dari metode pada penelitian ini yang pada dasarnya berhubungan dan terdiri dari variable independent (bebas) serta variable dependent (terikat). Metode *cross sectional* serta metode analitik (survei) digunakan pada penelitian ini. Pada penelitian dengan metode *cross sectional* akan dilakukan pengukuran variable hanya satu kali dalam satu waktu serta penelitian ini akan mencakup seluruh jenis penelitian (Nursalam, 2016). Penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui korelasi waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang, Sumatera Selatan bagian pelayanan kefarmasian pada bulan Mei-Juni 2021

C. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian merupakan pasien yang diperiksa serta menebus resep di Puskesmas, dengan jumlah pasien dalam 1 bulan sebelum penelitian sebanyak 319 pasien. Pengambilan sampel dilaksanakan dengan cara *purposive sampling*, yang didasarkan pada pertimbangan tertentu (seperti karakteristik keseluruhan atau karakteristik yang diketahui sebelumnya). Dengan menggunakan rumus sampel (Nursalam, 2011):

Jika besar populasi ≤ 1000 , maka sampel bisa diambil 20% hingga 30%

$$n = N \times 20\%$$

$$n = 319 \times 0.2$$

$$n = 63,8 \text{ orang} \rightarrow 64 \text{ orang}$$

Jadi, didapatkan sampel sebanyak 64 responden

Keterangan :

n : jumlah responden

N : besar populasi

Adapun kriteria sampel pada penelitian ini :

1. Kriteria inklusi sampel :

- a) Pasien yang mengambil obat berumur 17-65 tahun.
- b) Keluarga pasien yang mengambil obat.
- c) Pasien bisa berkomunikasi dan bersedia mengisi kuesioner.
- d) Pasien bisa membaca dan menulis

2. Kriteria eksklusi sampel :

- a) Pasien yang berasal dari pegawai instalasi terkait
- b) Responden yang tidak menjawab seluruh pertanyaan

D. Definisi Operasional

1. Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang adalah unit pelaksanaan teknis atau fasilitas kesehatan dari kota/kabupaten yang memiliki tanggung jawab dalam pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

2. Pelayanan Kefarmasian adalah pelayanan langsung yang memiliki tanggung jawab kepada pasien terkait penyediaan obat untuk mencapai hasil tertentu guna meningkatkan kualitas hidup pasien.
3. Pelayanan Resep merupakan bagian dari kefarmasian di Puskesmas. Siklus proses pelayanan resep dimulai dengan datangnya resep, kemudian melakukan skrining resep, penyediaan obat, peracikan obat, pengecekan ulang obat.
4. Waktu tunggu merupakan waktu yang dibutuhkan pasien dari saat penyerahan resep sampai pemberian informasi obat kepada pasien.
5. Resep racikan merupakan suatu obat yang dibentuk dengan cara mengubah atau mencampur sediaan bahan obat, dengan tenggang waktu < 60 menit
6. Resep non racikan adalah obat yang disiapkan langsung tanpa harus diracik, dengan tenggang waktu < 30 menit.

E. Variabel Penelitian

1. Variable bebas atau sering juga disebut variable independen pada penelitian ini yaitu pelayanan resep racikan serta non racikan.
2. Variabel terikat atau sering juga disebut variable dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien di Puskesmas serta waktu tunggu pelayanan resep.

F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dari data yang didapatkan secara langsung dari suatu objek penelitian atau responden dengan menggunakan kuisioner untuk mengetahui informasi tentang kepuasan pasien terhadap waktu tunggu

pelayanan resep di Puskesmas. Kuesioner pada penelitian ini akan terdiri dari berbagai pertanyaan mengenai kepuasan pasien pada waktu menunggu pelayanan farmasi kemudian dimodifikasi dengan mengenakan metode RATER (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, reliability*).

G. Pengelolaan Data

Adapun berbagai tahapan yang dilakukan dalam pengelolaan data, di antaranya adalah (Notoatmodjo, 2012).

1. Pengecekan data atau *Editing* adalah aktivitas yang terkait dengan kuesioner di antaranya adalah pemeriksaan mengenai status sudah dibaca dan diisi atau belum, kemungkinan serta ketidak konsistenan jawaban, urutan nomor, serta berbagai kemungkinan kesalahan lainnya.
2. Memberi kode data atau *Coding* yaitu kegiatan pemindahan atau pengubahan data kuesioner atau kalimat berbentuk huruf menjadi data dalam bentuk angka dengan menggunakan kode tertentu pada setiap data atau pada masing-masing variabel. Kode ini berfungsi guna memudahkan proses analisis data serta mempercepat proses *entry* data ke computer. Kode tersebut di antaranya adalah kode 1 yang artinya sangat tidak puas, kode 2 yang artinya tidak puas, kode 3 yang artinya cukup puas, kode 4 yang artinya puas, dan kode 5 yang artinya sangat puas.
3. Memasukkan data (*Entry*) ke komputer merupakan proses awal pada pemrosesan data dengan cara memasukan data pada program computer guna disajikan serta dianalisis dengan baik. Seluruh data yang

diperoleh akan diproses kemudian disimpan serta direkam pada media khusus penyimpanan data dengan format atau paket program atau perangkat lunak tertentu.

4. Pembersihan data (*klening*) dilakukan setelah proses *entry*. pada proses ini akan dilakukan pemeriksaan pada data yang baru saja dimasukkan ke dalam computer sehingga tidak lagi ada kesalahan serta siap untuk dianalisis.

H. Analisis Data

Pada penelitian ini, Adapun analisis data yang dilakukan, yaitu:

1. Analisis univariat memiliki tujuan guna menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik tiap-tiap variable dengan menggunakan *software* statistik (SPSS) yang kemudian dinyatakan dengan persentase serta distribusi frekuensi. Pada analisis univariat di penelitian ini, bermanfaat untuk melihat distribusi frekuensi lama waktu tunggu pelayanan resep racikan maupun non racikan, untuk waktu tunggu < 60 menit dan < 30 menit kategori sesuai standar, untuk waktu tunggu > 60 menit dan > 30 menit kategori tidak sesuai standar. Dan untuk kepuasan pasien $> \text{mean}$ kategori puas dan $< \text{mean}$ kategori tidak puas.
2. Terkait dengan tingkat kepuasan pasien, penelitian ini menggunakan skala *Likert* pada pemberian angka untuk menilai beberapa item pertanyaan dari kuisisioner. Skala yang digunakan dalam mengukur pendapat, sikap, serta persepsi dari seseorang atau sekelompok orang yang berkaitan dengan sebuah fenomena atau gejala yang terjadi disebut juga dengan skala *likert* (Sugiyono, 2012).

Tabel 3.1 Kategori skala likert

Nilai	Kategori	Skoring
1	Sangat tidak puas	1
2	Tidak puas	2
3	Cukup puas	3
4	Puas	4
5	Sangat puas	5

3. Analisis bivariat, dilaksanakan pada dua variable yang diduga berkorelasi atau berhubungan (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, pengolahan analisis bivariat ini menggunakan bantuan komputerisasi dengan menggunakan *software* statistik yaitu *Statistic Product and Service Solution* (SPSS). Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Chi Square*. Untuk mengetahui kebermaknaan dari hasil pengujian tersebut dilihat dari p-value, p-value tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dengan ketentuan :
- a. P value (0,000) < nilai $\alpha = 5\%$, maka H0 ditolak.
 - b. P value (0,000) \geq nilai $\alpha = 5\%$, maka H1 diterima
4. Untuk analisa kuesioner digunakan uji validasi dan reliabilitas
- a. Uji validasi merupakan alat ukur guna mengukur validitas dari sebuah kuesioner. Jika pertanyaan pada kuesioner dapat menyatakan suatu hal yang akan diukur, kuesioner dianggap valid. Apabila nilai r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut dikatakan valid, sebaliknya apabila nilai r hitung < r tabel maka kuesioner dikatakan tidak valid.

Teknik uji validasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Korelasi *Product Moment*. Hasil analisis validitas menyatakan bahwa terdapat 2 soal yang tidak valid karena memiliki *p value* $> 0,05$, yaitu butir soal 10 dengan dengan nilai $p\ 0,717 > 0,05$ dan butir soal 18 dengan nilai $p\ 0,211 > 0,05$. Hal ini menyebabkan 2 soal tersebut akan di dropout.

- b. Uji reliabilitas, memiliki fungsi guna mengukur sebuah kuesioner sebagai indikator dari variable. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu, sedangkan uji reliabel dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Sujarweni, 2015). Hasil dari uji reliabilitas dengan *alpha cronbach's* menyatakan jika nilai *alpha cronbach's* 0,924 untuk 18 item butir soal. Hal ini sesuai dengan Sujarweni (2015) bahwa kuesioner yang digunakan untuk alat ukur dinyatakan reliabel atau presisi karena nilainya alpha-nya $>0,60$.