

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional analitik. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Adapun Observasi Analitik yaitu mengamati suatu fenomena antara faktor risiko dengan faktor efek, kemudian melakukan analisis untuk mengetahui seberapa jauh kontribusi suatu faktor terhadap adanya suatu kejadian tertentu (Notoatmojo, 2010).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* adalah rancangan penelitian dengan menggunakan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara resiko atau paparan (Pratiwi & Sani, 2017). Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Dara.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Dara, Banjarmasin pada bulan Oktober – November 2021.

## **C. Subjek Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang akan diteliti (setiadi, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang periksa dan menebus resep di apotek Dara. Populasi penelitian ini sebanyak 150 orang diambil pada bulan Agustus 2021 sebanyak 65 orang dan bulan September 2021 sebanyak 85 orang.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*.

Menurut (Sugiyono:2016:124) Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Maka penelitian ini menggunakan dua kriteria sebagai berikut :

#### **1. Kriteria inklusi sampel**

- a) Pasien yang mengambil obat berumur 17-60 tahun.
- b) Keluarga pasien yang mengambil obat.
- c) Pasien bisa berkomunikasi dan bersedia mengisi kuesioner.
- d) Pasien bisa membaca dan menulis

- e) Tercatat direkam data apotiker
- f) Pasien minimal datang 3 kali sejak awal tahun

Kriteria eksklusi sampel :

- a) Resep obat yang difoto copy pasien atau keluarga pasien bukan tulisan asli dari dokter.
- b) Umur bebas
- c) Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner
- d) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada bulan Oktober - November 2021 sebanyak 100 orang.

#### **D. Variabel Penelitian**

1. Variabel bebas (Variabel independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain apabila terjadi perubahan. Dalam penelitian ini variabel Independen adalah waktu tunggu pelayanan resep (X).
2. Variabel terikat (Variabel dependen) adalah variabel yang akan berubah jika variabel bebas mengalami perubahan. Dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di apotek dara (Y).

Adapun defnisi operasional dari penelitian ini adalah

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat ulur	Skala
1	Lama waktu tunggu (X)	Total waktu yang dibutuhkan untuk satu siklus pelayanan resep dinyatakan sebagai waktu tunggu pelayanan resep	1. Maksimal 15 menit non racikan dan 2. maksimal 30 menit waktu tunggu obat racik (Permenkes RI, 2016)	1= tepat waktu 15 menit non racikan (1-15 menit) 2 = tidak tepat waktu lebih dari 15 menit non racikan	Ordinal
2.	Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien saat menerima obat	1. Keistimewaan 2. Kesesuaian 3. Keajengan dalam memberikan pelayanan (Zeitham dan Berry (2011:86),	a. Puas >33 b. Tidak puas < 33	Ordinal

### A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuisisioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban lengkap sehingga pengisi hanya tinggal memberi tanda pada jawaban yang dipilih (Risal, 2011). Kuesioner tersebut digunakan untuk mendapatkan data untuk mengetahui informasi tentang kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Dara. Item pertanyaan pada kuesioner ini mengenai kepuasan pasien dalam waktu menunggu pelayanan farmasi.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Pada kuesioner (Lampiran.1) terdapat lima pilihan jawaban, responden memberikan tanda ( √ ) pada jawaban yang dipilih.

- a. Sangat Puas = skor 5
- b. Puas = skor 4
- c. Cukup puas = skor 3
- d. Kurang puas = skor 2
- e. Tidak puas = skor 1

Adapun kisi kisi kuesioner yaitu

No	Indicator	Items
1.	<b>Keistimewaan</b>	3 items
2.	<b>Kesesuaian</b>	4 items
3.	<b>Keajengan</b>	4 items

Sebelum digunakan dalam pengambilan data, instrumen yang akan dilakukan uji validitas dan realibitas. Uji validitas digunakan untuk suatu kusioner dikatakan valid (sah) jika butir pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu untuk diukur oleh kuesioner tersebut. Jika uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan (Sugiyono, 2011: 202). Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable yang disusun dalam suatu

bentuk kuesioner. Dikatakan reliabel jika cronbach alpha diatas 0,60 dan tidak reliabel jika cronbach alpha dibawah dari 0,60 (Sugiyono, 2011: 203).

## **B. Pengolahan Data**

kuesioner yang telah diisi selanjutnya di lakukan pengolahan data meliputi editing, coding, entry, cleaning (Budianto dkk., 2020). Langkah pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengecekan data (*Editing*) *Editing* berfungsi untuk meneliti kembali apakah isian dalam lembar kuesioner sudah lengkap. Editing dilakukan ditempat pengumpulan data, sehingga jika ada kekurangan data dapat segera dilengkapi.
2. Memberi kode data (*Coding*) Pengkodean/ *coding* adalah klarifikasi bentuk jawaban- jawaban yang ada didasarkan dengan jenis- jenisnya, kemudian diberi kode sesuai dengan karakter masing- masing yang berupa angka untuk memudahkan dalam pengolahan data. Pemberian dari hasil akhir untuk jawaban responden waktu tunggu dengan skor 2 tepat waktu dan skor 1 tidak tepat waktu, sedangkan untuk variabel kepuasan pasien yaitu skor 5 sangat puas, skor 4 puas, skor 3 cukup puas, 2 kurang puas dan skor 1 tidak puas dan skor 1 tidak puas.
3. Memasukkan data (*Entry*) Pada langkah ini, data–data yang diperoleh dimasukan kedalam lembar kerja komputer untuk memudahkan pengolahan data
4. Pembersihan data (*Cleaning*) Langkah ini digunakan untuk menghilangkan data yang tidak perlu, sehingga data yang masuk pada program komputer sama sekali tidak ada kesalahan dan siap untuk dianalisis.

### C. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Univariat dan analisis Bivariat, sebagai berikut :

#### 1. Analisis univariat,

Analisis Univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian dengan menggunakan distribusi frekuensi (Pratiwi & Sani, 2017). Analisis ini digunakan untuk melihat distribusi frekuensi lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan resep racikan dan kepuasan pasien di Apotek Dara. Berikut adalah perhitungan analisis univariat dengan menggunakan distribusi frekuensi:

Waktu tunggu pelayanan obat mengacu pada jangka waktu sejak pasien menyerahkan obat atau resep sampai dengan penerimaan obat jadi, dan dengan standar standarnya  $\leq 30$  menit. Sementara untuk obat racikan  $\leq 60$  menit (Kemenkes RI, 2008).

**Tabel 3.1 Variabel X Standar Waktu Tunggu Resep**

Jenis Resep	Standar Waktu Menurut (Kemenkes RI, 2008)	Tidak Sesuai Standar		Sesuai Standar		Jumlah Resep
		N	%	N	%	
Racikan	60 Menit					
Nonracikan	30 Menit					
Total						

**Tabel 3.2 Variabel Y**

Tingkat kepuasan	N	%
Sangat Puas		
Puas		
Cukup Puas		
Kurang Puas		
Tidak Puas		
Total		

Adapun pemberian kriteria dengan mengukur puas atau tidak puasnya seorang pasien setelah diberikan kuesioner maka dapat dikategorikan dengan cara perhitungan sebagai berikut :

$$i = \frac{X_t - X_r}{class (kategori)}$$

Keterangan:

i = interval/jarak/rentang

X<sub>t</sub> = skor tertinggi total jawaban responden

X<sub>r</sub> = skor terendah total jawaban responden

Class = pengkategorian hasil

11 items x 5 skor pilihan tertinggi = 55

11 x items x 1 skor pilihan terendah = 11

$$i = \frac{55 - 11}{2} = \frac{44}{2} = 22$$

Internal	Skor	kategori
33 - 54	>33	Puas
11 - 32	< 33	tidak puas

Analisis Univariat bertujuan untuk mengetahui nilai mean dan distribusi frekuensi dari suatu jawaban responden pada masing masing dimensi terhadap pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien. Analisis ini digunakan

untuk mengetahui tingkat persentasi dari hasil masing-masing variabel yang diteliti.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan pada dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Analisis bivariat dilakukan setelah perhitungan univariat. Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Dara. Uji statistik yang digunakan adalah Chi-square. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ( $\alpha=0,05$ ). Jika P-value lebih kecil dari  $\alpha$  ( $p < 0,05$ ), artinya terdapat hubungan yang bermakna (signifikan) dari kedua variabel yang diteliti. Bila p-value lebih besar dari  $\alpha$  ( $p > 0,05$ ), artinya tidak terdapat hubungan bermakna antara kedua variabel yang diteliti (Indartanti & Kartini, 2014). Analisis bivariat dilakukan dengan bantuan software statistik yaitu Statistic Product and Service Solution (SPSS)