

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif terhadap pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mujur Praya Timur dan metode pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik purposive sampling.

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

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Mujur Praya Timur Lombok Tengah pada bulan Desember 2021-Januari 2022.

#### **C. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini yaitu pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mujur Praya Timur. Jumlah resep dalam 1 (satu) bulan 410 lembar resep, maka pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dengan menggunakan rumus (Notoatmodjo, 2018):

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : tingkat kepercayaan 10% = (0,1)

1 bulan = 410 resep

N = 410

$$n = \frac{410}{1+410(0,1)^2}$$

$$n = \frac{410}{1+410(0,01)}$$

$$n = \frac{410}{1+4,1}$$

$$n = \frac{410}{5,1}$$

$$n = 80,392 = 81$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 dengan kriteria sebagai berikut :

#### 1. Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi merupakan karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2017). Adapun kriterianya yaitu :

- a. Pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mujur Praya Timur dengan usia 17-55 tahun.
- b. Responden yang bisa baca tulis.
- c. Responden yang bersedia mengisi kuesioner.
- d. Responden yang menebus resep di Instalansi Farmasi Puskesmas Mujur Praya Timur lebih dari 1 kali, cara mengetahuinya dengan cara pasien melingkari salah satu jawaban dari berapa kali pasien menebus resep di instalasi farmasi di Puskesmas Mujur Praya Timur yang terdapat di identitas pasien.

#### 2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Kriterianya yaitu responden yang merupakan karyawan Puskesmas Mujur Praya Timur dan responden yang tidak menjawab seluruh pertanyaan.

### **D. Definisi Operasional**

1. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap pelayanan resep yang dilakukan di puskesmas setelah membandingkan dengan mutu pelayanan resep. Tingkat kepuasan merupakan tolak ukur penilaian terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian dengan cara memberikan nilai : 1 bila pasien tidak puas, 2 bila pasien kurang puas, 3 pasien cukup puas, 4 bila pasien puas dan 5 pasien sangat puas.
2. Dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan meliputi :
  - a) Keandalan (*reliability*) yaitu dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya.
  - b) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu merupakan kemampuan membantu konsumen serta memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen..
  - c) Jaminan (*assurance*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan serta keyakinan kepada konsumen. Dimensi ini meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan serta kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam jasa yang ditawarkan serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.
  - d) Empati (*emphaty*) merupakan kesediaan untuk peduli serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan peluang besar untuk

menciptakan pelayanan yang “surprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

- e) Berwujud (*tangible*) diartikan sebagai penampilan fasilitas peralatan serta petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba ataupun didengar sehingga aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan).
3. Pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan langsung yang memiliki tanggung jawab kepada pasien terkait penyediaan obat agar mencapai hasil tertentu guna meningkatkan kualitas hidup pasien.
4. Resep merupakan permintaan tertulis yang diberikan oleh dokter atau dokter gigi, kepada apoteker untuk menyediakan serta menyerahkan obat bagi pasien sesuai dengan yang tertulis dan peraturan yang berlaku.
5. Pelayanan resep adalah bagian dari kefarmasian di Puskesmas. Siklus proses pelayanan resep yaitu dimulai dari datangnya resep, kemudian melakukan skrining resep, penyediaan obat, peracikan obat, pengecekan ulang obat.
6. Waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan oleh pasien dari saat penyerahan resep racikan maupun non racikan sampai pemberian informasi obat oleh apoteker kepada pasien.
7. Waktu tunggu obat jadi (non racikan) merupakan waktu yang dibutuhkan pasien pada saat menyerahkan resep hingga menerima obat yang sesuai dengan resep tanpa melalui

proses peracikan, berdasarkan SOP Puskesmas Mujur waktu tunggu yang sudah ditentukan yaitu 3-5 menit.

8. Sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk menerima obat selama penyerahan resep hingga obat tersebut diterima, berdasarkan SOP Puskesmas Mujur waktu tunggu yang sudah ditentukan yaitu 10-15 menit.

#### **E. Variabel penelitian**

1. Variabel bebas atau juga disebut variabel independen yaitu variabel yang nilainya menentukan variabel lain. Suatu kegiatan yang dimanipulasi oleh peneliti untuk menciptakan suatu dampak pada variabel dependen (Nursalam, 2017) . Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu pelayanan kefarmasian Puskesmas Mujur Praya Timur.
2. Variabel terikat atau juga disebut variabel dependen yaitu variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Variabel respon akan muncul sebagai akibat dari memanipulasi variabel lain (Nursalam, 2017). Pada penelitian ini variabel terikat yaitu waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien.

#### **F. Pengumpulan Data**

Alat yang digunakan sebagai pengumpulan data kepada pasien berupa instrumen kuesioner. Data yang digunakan berupa data karakteristik responden (nama, alamat, umur, nomor hp, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan golongan pasien) dan data hasil jawaban responden sebagai evaluasi tingkat kepuasan. Data yang diperoleh kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut : skor 5 bila jawaban “sangat puas”, skor 4 jika jawaban

“puas”, skor 3 jika jawaban “cukup puas”, skor 2 jika jawaban “kurang puas”, dan skor 1 jika jawaban “tidak puas”. Kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut : angka 0%-20% = Tidak Puas, angka 21%-40% = Kurang Puas, angka 41%-60% = Cukup Puas, angka 61%-80% = Puas, dan angka 81%-100% = Sangat Puas (Novaryatiin et al., 2018).

## **G. Pengolahan Data**

Proses pengolahan data terdiri dari beberapa langkah :

1. Editing atau pengecekan data yaitu aktivitas terkait dengan kuesioner diantaranya adalah kelengkapan jawaban dari kuesioner yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang tidak masuk ketentuan maka akan dikeluarkan.
2. Coding atau memberi kode adalah kegiatan pemindahan atau perubahan data kuesioner atau kalimat berbentuk huruf menjadi data dalam bentuk angka dengan menggunakan kode tertentu pada setiap data atau masing-masing variabel. Kode ini berfungsi untuk memudahkan proses analisis data dan mempercepat proses entri data ke komputer.
3. Entri atau memasukkan data ke komputer adalah proses awal pada pemrosesan data dengan cara memasukkan data pada program komputer untuk disajikan dan dianalisis dengan baik. Semua data yang diperoleh akan diproses kemudian disimpan dan direkam pada media khusus penyimpanan data dengan format atau paket program atau perangkat lunak tertentu.
4. *Cleaning* atau pembersihan data dilakukan setelah proses entri. Pada proses ini akan dilakukan pemeriksaan pada data yang baru saja dimasukkan ke dalam komputer sehingga tidak lagi ada kesalahan serta siap untuk dianalisis.

Kuesioner yang diperoleh dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas :

1. Menurut (Mantra, 2019) uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan serta kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Untuk validitas instrument dilakukan dengan uji *Pearson Product Moment*. Apabila skor korelasi antara skor butir pertanyaan dengan skor total signifikan menurut statistik, dapat dikatakan alat ukur tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Syarat yang harus dipenuhi yaitu :
  - a. Data dinyatakan valid jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$ .
  - b. Data dinyatakan tidak valid jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ table}$ .
2. Menurut (Sugiyono, 2019) uji reliabilitas digunakan untuk menguji ukuran suatu kestabilan serta konsistensi responden dalam menjawab hal berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dinyatakan memenuhi syarat bila *alpha cronbach's* lebih dari atau sama dengan 0,60 dan jika *alpha cronbach's* di bawah 0,60 maka dikatakan tidak reliabilitas.

## H. Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis univariat dimana setelah semua data diolah kemudian data disajikan dalam bentuk persentase dalam tabel distribusi frekuensi untuk menyimpulkan data. Analisis univariat dalam penelitian ini digunakan untuk melihat distribusi frekuensi lama waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan SOP yang ditentukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Mujur Praya Timur, dimana pelayanan resep non racikan yaitu 3-5 menit dan untuk resep racikan 10-15 menit. Perhitungan data analisis univariat untuk waktu tunggu resep non racikan dan racikan yang sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh puskesmas dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$P = (X/N) 100\%$$

P = persentase kesesuaian resep dengan SOP

X = jumlah resep non racikan atau racikan

N = jumlah total resep

Untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi dianalisis menggunakan rumus sbagai berikut :

$$\text{TKP} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Selanjutnya dibandingkan dengan standar tingkat kepuasan menurut skala likert yaitu angka 0%-20% = Tidak Puas, angka 21%-40% = Kurang Puas, angka 41%-60% = Cukup Puas, angka 61%-80% = Puas, dan angka 81%-100% = Sangat Puas.