

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang pada dasarnya berhubungan dan terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analitik (survey) dan metode *cross sectional*. Pada penelitian dengan metode *cross sectional* akan dilakukan pengukuran variabel hanya satu kali dalam satu waktu serta penelitian ini akan mencakup seluruh jenis penelitian (Nursalam,2016). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Aikmual Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah bagian pelayanan kefarmasian (apotek puskesmas) pada bulan Desember 2021.

C. Subyek Penelitian

Subyek pada penelitian ini adalah pasien yang periksa dan menebus resep di apotek Puskesmas dengan jumlah pasien dalam 1 bulan sebelum penelitian yaitu sekitar 283 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan sesuai dengan kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Rumus sampel yang digunakan yaitu (Nursalam, 2011) :

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

$$n = 283 \times 0.2$$

n = 56,6 orang, dibulatkan menjadi 60 orang

Keterangan:

n : banyak responden

N : populasi

Kriteria sampel :

a. Kriteria inklusi :

- 1) Responden yang menebus resep berumur 17-65 tahun.
- 2) Responden yang dapat berkomunikasi dan setuju mengisi kuesioner
- 3) Responden dapat membaca serta menulis

b. Kriteria eksklusi :

- 1) Responden yang berasal dari pegawai instalasi tersebut.

D. Definisi Operasional

1. Puskesmas adalah puskesmas yang berada di desa Aikmual yaitu puskesmas Aikmual .
2. Pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien meliputi seluruh proses pengerjaan obat.
3. Pelayanan resep yaitu pekerjaan kefarmasian meliputi penerimaan resep, skrinning, kemudian peracikan obat dan melakukan pengecekan ulang.

4. Pelayanan resep racikan yaitu resep yang diterima oleh pasien yang datang berobat ke Puskesmas Aikmual dan harus melalui proses peracikan terlebih dahulu.
5. Pelayanan resep non racikan yaitu resep yang diterima oleh pasien yang datang berobat ke puskesmas Aikmual tetapi tidak perlu melalui proses peracikan.
6. Kepuasan yaitu suatu perasaan senang dan puas terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien yang datang berobat ke puskesmas aikmual.
7. Waktu tunggu yaitu waktu yang pasien butuhkan dari saat menyerahkan resep hingga menerima resep. Waktu tunggu resep racikan yaitu sekitar 30 menit dan waktu tunggu resep non racikan yaitu sekitar 15 menit.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel independen (Variabel bebas) pada penelitian ini yaitu pelayanan resep racikan dan non racikan.
2. Variabel dependen (Variabel terikat) pada penelitian ini yaitu waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien di Puskesmas.

F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden atau pasien yang menebus resep di puskesmas Aikmual terhitung sejak pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat. Kuesioner merupakan lembar tertulis yang berisi beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui pendapat dan informasi tentang hal apa saja

yang mereka ketahui secara pribadi. Responden diarahkan untuk menjawab pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang telah diberikan oleh peneliti. Pertanyaan dalam kuesioner ini berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menunggu waktu pelayanan kefarmasian dan ditambahkan dengan metode (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, reliability*). Pertanyaan pada kuesioner dibagi dua kelompok pertanyaan yaitu pertanyaan untuk waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien. Untuk kelompok waktu tunggu terdapat dua pertanyaan sedangkan untuk kelompok kepuasan pasien terdiri dari kategori *Tangibles* yaitu sebanyak 6 nomor pertanyaan, kategori *Reliability* sebanyak 3 nomor pertanyaan, kategori *Responsiveness* sebanyak 4 nomor pertanyaan, kategori *Assurance* sebanyak 4 nomor pertanyaan, dan kategori *Empathy* sebanyak 4 nomor pertanyaan. Sehingga jumlah keseluruhan pertanyaan untuk kelompok kepuasan pasien yaitu sebanyak 21 nomor pertanyaan.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba paling sedikit 20 orang (Notoatmodjo, 2010). Uji validitas dan realibilitas pada penelitian ini menggunakan 20 responden yang dilakukan di Puskesmas Praya Kecamatan Praya.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan benar-benar mengukur

apa yang diukur (Notoatmodjo, 2012). Uji validitas terhadap kuesioner dilakukan dengan uji *Pearson product moment* pada program aplikasi *SPSS 25 for Windows* dengan melihat nilai signifikansi dan nilai r hitung pearsonnya. Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka dikatakan valid akan tetapi jika nilai r hitung $< r$ table maka dikatakan tidak valid (Hidayat, 2007). Nilai r hitung yang didapatkan yaitu 0,4438 dengan jumlah responden sebanyak 20 responden. Pada penelitian ini menggunakan nilai signifikansi dua arah dimana dikatakan valid jika nilai signifikansinya dibawah 0,05. Pertanyaan yang valid dilihat dari nilai r hitung dan signifikansinya.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan. Sehingga dapat dilihat apakah pengukuran yang dilakukan tetap konsisten jika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dan menggunakan alat ukur yang sama. Realibilitas diukur menggunakan program aplikasi *SPSS* dengan uji reliabilitas *Alpha Cronbach's*. Suatu variable dikatakan realibel jika memberikan nilai koefisien korelasi *Alpha Cronbach's* $> 0,60$ (Budiman dan Riyanto, 2013).

G. Pengolahan Data

Ada 5 tahap dalam melakukan pengolahan data, diantaranya (Notoatmodjo, 2012):

1. Pengecekan data (*Editing*) adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mengecek apakah kuesioner telah terisi, dapat dibaca, kemudian apakah pertanyaan sudah terjawab semua, dan berbagai kesalahan lainnya.
2. Pengkodean (*Coding*) yaitu kegiatan memindahkan atau mengubah data dari bentuk huruf ke bentuk angka dengan memakai kode tertentu di setiap masing-masing variabel, sangat puas dengan memberikan kode 5, puas dengan kode 4, cukup puas dengan kode 3, tidak puas dengan kode 2, sangat tidak puas dengan kode 1. Pengkodean akan memudahkan dalam menganalisis data dan memasukkan (*entry*) data ke komputer.
3. Menetapkan skor (*Scoring*) yaitu kegiatan melakukan tabulasi dan pemberian skor yang disesuaikan dengan kategori pada data dan jumlah pertanyaan pada masing-masing variabel yang dilakukan setelah semua data terkumpul dan lengkap.
4. Memasukkan data (*Entry*) yaitu kegiatan memasukkan data ke dalam komputer supaya dapat disajikan dan dianalisis dengan baik. Data yang akan diproses kemudian disimpan dalam media penyimpanan data.
5. Pembersihan data (*cleaning*) yaitu data yang telah dimasukkan ke dalam komputer perlu dilakukan pemeriksaan terhadap kesalahan yang mungkin terjadi, supaya data yang sudah di *entry* program komputer sama sekali tidak ada kesalahan dan siap untuk dianalisis.

H. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis univariat, bertujuan untuk menjelaskan karakteristik tiap-tiap variabel dengan menggunakan *software* statistik (SPSS) yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan presentase. Analisis ini digunakan untuk melihat distribusi frekuensi lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan resep racikan dan kepuasan pasien di Puskesmas.
2. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menggunakan skala likert. Skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena (Sugiyono,2012). Untuk mendapatkan nilai persentase dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\% = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

Σ skor perolehan : Total keseluruhan jawaban

Σ skor maksimum : Nilai skala likert tertinggi \times banyak responden

Tabel 3.2 Kategori Skala Likert

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

Skala kategorisasi pada penelitian ini dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu puas, cukup puas, sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas dengan range skala kepuasan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Kategorisasi

No	Nilai	Skala Peringkat
1	Sangat Puas	81% - 100%
2	Puas	61% - 80%
3	Cukup Puas	41% - 60%
4	Kurang Puas	21% - 40%
5	Tidak Puas	0% - 20%

(Sumber: Sugiyono, 2010)

3. Analisis bivariat, dilakukan terhadap dua variable yang diduga berkorelasi atau berhubungan (Notoatmodjo,2012). Pada penelitian ini analisis bivariat dilakukan guna untuk melihat adanya pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien, analisis bivariat ini dilakukan dengan menggunakan *Statistic Product and Service Solution* (SPSS). Uji statistik yang digunakan yaitu Uji Chi Square. Untuk mengetahui kebermaknaan dari hasil pengujian tersebut dilihat dari p- value, yang kemudian dibandingkan dengan nilai $\alpha=5\%$ atau 0,05 dengan ketentuan :
 - a. Jika P value (0,000)<nilai $\alpha=5\%$, maka H0 ditolak.
 - b. Jika P value (0,000) \geq nilai $\alpha=5\%$, maka H1 diterima.