

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat non eksperimental secara deskriptif terhadap seluruh keluarga pasien atau pasien yang mengambil obat dengan resep di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora dengan pengumpulan data sampel menggunakan metode *ccidental sampling*.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora pada bulan Juli-Agustus 2022, alasan dilakukannya penelitian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora karena puskesmas tersebut merupakan puskesmas yang berada di pusat kota dan jumlah pasien lebih banyak daripada puskesmas lain.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Semua unsur atau elemen yang menjadi subyek suatu penelitian disebut sebagai populasi. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang dilayani pengambilan obatnya di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora dengan populasi 1900 resep.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan rumus Slovin (Notoatmojo, 2010):

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

Keterangan

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

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

1 bulan = 1900 resep

$$n = \frac{1900}{1+1900(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1900}{1+1900(0,01)}$$

$$n = \frac{1900}{1+19}$$

$$n = \frac{1900}{20}$$

n = 95 dibulatkan menjadi 100

jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria yang disertakan adalah standar umum untuk memilih partisipan penelitian dari populasi sasaran yang dapat diteliti (Nursalam, 2017). Ini adalah kriteria inklusi untuk penelitian ini:

- 1) Responden yang dilayani pengambilan obatnya di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora.
- 2) Peserta survei yang bersedia memberikan tanggapan

3) Responden mampu membaca dan menulis

4) Peserta yang berusia 17 tahun atau lebih

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi digunakan untuk menyisihkan atau mengecualikan peserta studi yang tidak dapat dimasukkan. Kriteria meliputi responden yang tidak menjawab lengkap setiap pernyataan dan staf UPTD Puskesmas Blora.

D. Definisi Operasional

1. Waktu tunggu resep adalah waktu pasien menunggu sejak resep diserahkan sampai obat diserahkan.
2. Tingkat kepuasan adalah pemenuhan harapan pasien terhadap pelayanan obat di UPTD Instalasi Farmasi Puskesmas Blora
3. Keandalan adalah kemampuan petugas farmasi UPTD Puskesmas Blora untuk memberikan layanan secara tepat dan andal seperti yang dijanjikan
4. Daya tanggap adalah kemampuan petugas farmasi UPTD Puskesmas Blora untuk membantu klien dan memberikan mereka layanan yang cepat.
5. Empati adalah kemampuan petugas farmasi UPTD Puskesmas Blora untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan.
6. Jaminan adalah hal yang berkaitan dengan kesesuaian obat yang tercantum dalam resep dengan obat yang diterima pasien di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora, kualitas obat yang diterima pasien terjamin, dan tenaga farmasi terlatih dan terampil dalam bidang pekerjaannya

7. Berwujud adalah kepuasan pasien yang tinggi terhadap estetika, kenyamanan, dan kebersihan fasilitas di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora.
8. Waktu tunggu resep racikan adalah waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk menerima obat selama penyerahan resep hingga obat tersebut diterima, berdasarkan SOP Puskesmas Blora waktu yang sudah ditentukan yaitu 10 menit.
9. Waktu tunggu resep non racikan adalah waktu yang dibutuhkan pasien pada saat penyerahan resep hingga menerima obat yang sesuai dengan resep tanpa melalui proses racikan, berdasarkan SOP Puskesmas Blora waktu tunggu yang sudah ditentukan yaitu 5 menit.
10. Kuesioner adalah instrumen untuk pengumpulan data dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk mengisi biodata pasien seperti: nama, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, jenis asuransi, dan menjawab pernyataan dari 5 dimensi yang masing-masing terdiri dari 6 butir pernyataan.
11. Responden adalah pasien yang dilayani pengambilan obatnya di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora.
12. Penilaian tingkat kepuasan meliputi 5 dimensi yaitu, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Dengan poin; sangat puas (5 poin), puas (4 poin), cukup puas (3 poin), kurang puas (2 poin), dan tidak puas (1 poin). Skor yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien pada

berikut: 0%–20% = Tidak Puas; 21%–40% = Kurang Puas; 41%–60% = Cukup Puas; 61%–80% = Puas; dan 81%–100% = Sangat Puas

E. Variabel Penelitian

1. Variabel independen adalah salah satu yang dianggap telah menyebabkan munculnya semua variabel terkait lainnya. Pelayanan kefarmasian UPTD Puskesmas Blora dijadikan sebagai variabel bebas penelitian.
2. Variabel yang berubah sebagai respons terhadap perubahan dalam variabel independen dikenal sebagai variabel dependen. Waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

F. Pengumpulan Data

1. Perizinan

Untuk mendapatkan izin studi, salinan izin tersebut disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Blora setelah diajukan secara daring kepada Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

2. Penyusunan Proposal

Mempersiapkan penelitian yang akan dilakukan berdasarkan data lapangan yang sebenarnya dan diikat dengan teori.

3. Studi pendahuluan

Di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Blora telah dilakukan studi pendahuluan untuk menentukan secara akurat keadaan lapangan untuk pengkajian dan kajian untuk penelitian.

4. Instrumen Penelitian

Untuk mengukur kepuasan pasien, alat penelitian menggunakan lembar kuesioner. Data yang terkumpul ditabulasikan sebelum dihitung persentase waktu tunggu dan tingkat kepuasan. Nama pasien, umur, alamat, nomor handphone, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan kelas pasien umum/BPJS termasuk data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukurannya. Skala Likert yang digunakan memiliki lima kemungkinan hasil: sangat puas (5 poin), puas (4 poin), cukup puas (3 poin), kurang puas (2 poin), dan tidak puas (1 poin). Skor yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien pada skala Likert adalah sebagai berikut: 0%–20% = Tidak Puas; 21%–40% = Kurang Puas; 41%–60% = Cukup Puas; 61%–80% = Puas; dan 81%–100% = Sangat Puas (Novaryatiin et al., 2018).

G. Pengolahan data

Langkah-langkah proses pengolahan data terdiri dari:

1. Editing

Penelitian dilakukan dengan menggunakan data yang tidak diproses, dengan data yang tidak memenuhi kriteria penelitian dihapus setelah diperiksa ulang keakuratannya.

2. Coding

Untuk memudahkan peneliti memasukkan data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner, peneliti melakukan coding.

3. Tabulating

Memasukkan data ke dalam format tabel sesuai dengan tujuan tim peneliti sambil memasukkan data dari temuan survei.

4. Entry Data

Data yang telah melalui prosedur pengkodean dimasukkan oleh peneliti, yang kemudian dievaluasi sesuai dengan tujuan penelitian.

Validitas dan reliabilitas data survei dievaluasi:

- a. Uji validitas sangat membantu dalam menentukan derajat ketelitian dan ketelitian alat ukur dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Tes Person Product Moment digunakan untuk menilai validitas instrumen. Dapat dikatakan bahwa alat ukur memiliki validitas yang tinggi jika terdapat korelasi yang signifikan secara statistik antara hasil item pertanyaan individual dan skor keseluruhan. Prasyarat berikut harus dipenuhi:
 - 1) Data dikatakan valid jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table } 0,361$.
 - 2) Data dikatakan tidak valid jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ table } 0,361$.
- b. Uji reliabilitas berguna untuk menentukan seberapa stabil dan konsisten seorang responden dalam memberikan jawaban atas pertanyaan tentang dimensi suatu variabel yang dinyatakan dalam bentuk kuesioner. Jika *cronbach alpha* adalah 0,60 atau lebih tinggi, data dianggap andal; jika 0,60 atau lebih rendah, tidak (Sugiono, 2016).

H. Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data adalah analisis univariat. Tujuan dari analisis univariat adalah untuk mengkarakterisasi setiap variabel

yang diselidiki. Analisis univariat seringkali menghasilkan data berupa distribusi frekuensi dan persentase untuk setiap variabel penelitian.

Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menentukan persentase waktu tunggu pelayanan resep sesuai SOP UPTD Instalasi Farmasi Puskesmas Blora:

$$P = \left(\frac{x}{N} \right) \times 100\%$$

Keterangan:

P: Kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep sesuai SOP

x: jumlah resep racikan / non racikan yang sesuai

N: jumlah total resep

Menghitung persentase masing-masing indikator di lima dimensi dilakukan sebagai bagian dari studi untuk menentukan tingkat kepuasan pasien (daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud).

Rumus index %:

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

Keterangan:

$\sum \text{skor perolehan}$ = total seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\sum \text{skor maksimum}$ = nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

Menurut skala Likert, kepuasan pasien berkisar antara 0%–20% = Tidak Puas; 21%–40% = Kurang Puas; 41%–60% = Cukup Puas; 61%–80% = Puas; dan 81%–100% = Sangat Puas (Novaryatiin et al., 2018).