

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif analisis yang bersifat *korelational*, yaitu terdiri atas variabel bebas dan terikat. Pengambilan data pada penelitian ini juga menggunakan lembar kuesioner dan dilakukan secara prospektif yaitu pengambilan data subjek kedepan atau dalam kondisi yang sedang berlangsung.

Penelitian yang dilaksanakan menggunakan (*survey*) analitik, serta pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Yunitasari *et al.*, 2020). Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini juga bukan berarti bahwa semua objek penelitian diamati dalam waktu yang sama. Maka dari itu, maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr.H.Soewondo Kendal.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo Kendal bulan Juni 2024.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari semua objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian (Amin *et al.*, 2023). Populasi penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan didapatkan jumlah rata-rata perhari pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal pada bulan Mei 2024 adalah 400 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil atau representatif dari populasi yang memiliki karakteristik yang mencerminkan keseluruhan populasi (Amin *et al.*, 2023). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode purposive sampling. Purposive sampling merupakan suatu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Erlianti *et al.*, 2022). Pengambilan sampel yang dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Dirjen *et al.*, 2017).

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel dapat ditolerir, yaitu 5%

Berdasarkan rumus diatas, didapatkan jumlah sampel yang diperlukan oleh peneliti yaitu :

$$\begin{aligned}n &= \frac{400}{1 + 400(0,05)^2} \\ &= \frac{400}{2} \\ &= 200\end{aligned}$$

Hasil perhitungan menggunakan rumus slovin dengan jumlah pasien pada bulan Juni 2024 sebanyak 400 orang dan batas toleransi kesalahan yang digunakan yaitu 0,05, maka didapatkan hasil untuk jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 200 pasien yang ada di instalasi farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien rawat jalan yang menggunakan layanan farmasi di RSUD dr. H. Soewondo Kendal periode mei 2024.
- 2) Pasien rawat jalan yang bisa menulis dan membaca.
- 3) Pasien rawat jalan yang sudah berusia dari 18 tahun keatas.
- 4) Keluarga pasien yang mendampingi pasien.
- 5) Pasien yang bersedia menjadi sampel penelitian dengan mengisi lembar *informed consent* dan kuesioner dengan lengkap.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien rawat jalan yang bekerja di bidang kesehatan.

- 2) Pasien rawat jalan di RSUD dr. H. Soewondo Kendal yang merupakan pekerja atau keluarga dari pekerja di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

D. Definisi Operasional

Berikut ini penjabaran definisi operasional dari variabel yang akan diteliti :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Skor	Skala
1.	Variabel Independen: waktu tunggu pelayanan resep	Jumlah total waktu pelayanan obat dari mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal.	Lembar pengumpulan data	1 = sesuai standar 0 = tidak sesuai standar.	Nominal
				Untuk waktu tunggu resep menurut standar Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di tetapkan lama waktu tunggu obat jadi maksimal 30 menit dan racikan 60 menit tanpa melihat jumlah item. Skor yang di peroleh dari	

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Skor	Skala
				setiap indikator ditransformasikan kedalam skala <i>guttman..</i>	
2.	Variabel Dependen :kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal	tingkat kepuasan yang muncul karena membandingkan pelayanan yang telah diterima di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr.H.Soewondo Kendal. Tingkat kepuasan diukur menggunakan konsep <i>servqual</i> yang terdiri dari 5 indikator diantaranya ; keandalan (<i>Reliability</i>), daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), jaminan (<i>Assurance</i>), empati (<i>Empathy</i>), dan fisik (<i>tangible</i>).	Kuesioner	Tingkat kepuasan diukur menggunakan konsep <i>servqual</i> . Terdiri dari 4 pilihan jawaban “Sangat Tidak Puas” skor 1, “Tidak Puas” skor 2, “Puas” skor 3, “Sangat Puas” skor 4. Data dari kuesioner yang berupa data dalam skala ordinal terlebih dahulu diolah. Skor yang di peroleh dari setiap indikator ditransformasikan kedalam skala <i>likert</i>	Ordinal

E. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruh waktu tunggu (*Dispensing Time*) pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

F. Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang informasinya diperoleh secara langsung dari sumber data melalui penggunaan kuesioner. Kuesioner ini diisi oleh responden yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner terdiri dari identitas responden (usia, jenis kelamin, riwayat pendidikan dan pekerjaan). Kemudian untuk variabel waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan sendiri data yang informasinya diperoleh dari hasil setiap indikator dari lembar pengumpulan data (kuesioner). Skor yang diperoleh dari setiap indikator ditransformasikan kedalam *skala guttman* dibagi menjadi 2, untuk respon "sesuai diberikan skor 1" dan untuk respon "tidak sesuai di berikan skor 0" (Widodo *et al.*, 2023).

Selanjutnya untuk kepuasan pasien terdapat lima indikator yaitu indikator keandalan (*reliability*), indikator daya tanggap (*responsiveness*), indikator jaminan (*assurance*), indikator empati (*empathy*), dan indikator bukti fisik (*tangibles*) pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Soewondo Kendal bulan Juni 2024. Skor yang diperoleh dari setiap indikator

ditransformasikan kedalam *skala likert*. Kuesioner menggunakan *skala likert* dengan tingkat kepuasan yang dibagi menjadi “Sangat Puas” skor 4; ”Puas” skor 3; “Tidak Puas” skor 2; dan “Sangat Tidak Puas” skor 1(Widodo *et al.*, 2023).

Tabel 3. 2 kisi-kisi kuesioner variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien.

No	Variabel	Sub variabel	Item
1.	Waktu tunggu	<ul style="list-style-type: none"> • Lama waktu tunggu pelayanan resep • Kesesuaian lama waktu tunggu dengan standart pelayanan minimal menurut Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 	a dan b
2.	Kepuasan	<p>Keandalan (<i>reliability</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterangan lama waktu tunggu pelayanan obat. • Memudahkan pasien. • Ketersediaan obat. • Pelayanan farmasi jadi tidak teratur. 	1-5
		<p>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan pelayanan. • ketanggapan mengenai permasalahan pasien. • Keluhan pasien dapat tersalurkan. • Sesuai prosedur. 	6-10
		<p>Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketelitian penyiapan obat. • Peningkatan keyakinan pasien. • Jaminan ketepatan pelayanan farmasi. • Kemampuan menjawab pertanyaan 	11-15

No	Variabel	Sub variabel	Item
		mengenai obat.	
		<ul style="list-style-type: none"> • Tidak menjamin kecepatan pelayanan. 	
		Empati (<i>empathy</i>)	16-20
		<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial. • Komunikasi antar pasien dan petugas. • Pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. 	
		Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	21-25
		<ul style="list-style-type: none"> • Mencerminkan kecakapan tetapi tidak menunjukkan kemajuan fasilitas. 	

G. Pengolahan Data

Langkah-langkah pengolahan data yaitu, diantaranya :

1. *Editing*

Mengubah data (*editing*) merupakan tahap dimana data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner yang kemudian dilakukan modifikasi kelengkapan tanggapan yang sesuai.

2. *Coding*

Coding merupakan tahapan proses pengubahan data yang berupa huruf kemudian menjadi data yang berupa angka.

3. *Processing*

Processing merupakan tahapan setelah semua kuesioner telah terisi sepenuhnya dan benar, dan pada tahap ini juga jawaban responden telah diubah menjadi kode kemudian dimasukkan ke dalam aplikasi pengolahan data.

4. *Cleaning data*

Cleaning data merupakan tahap pengecekan ulang untuk memastikan data yang telah di input sudah benar.

H. Analisis Data

Analisis data ini dapat dimulai dengan tahap pengolahan data terlebih dahulu setelah dilakukan pengambilan data. Dimana, pengolahan data terdiri dari tahap *editing, coding, processing, dan cleaning data* baru kemudian dilakukan analisis data yang bertujuan untuk memperoleh informasi penting pada penelitian agar bisa dilakukan penarikan kesimpulan.

1. Tahap Pra Penelitian

Pada tahap ini di perlukan penggunaan kuesioner sebagai salah satu sarana umum dalam melakukan pengumpulan data, yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan secara valid. Oleh karena itu, akurasi dan konsistensi kuesioner merupakan aspek penting dalam metodologi penelitian yang hal ini biasa disebut dengan validitas dan reliabilitas.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Sebanyak 30 sampel yang diteliti di RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo

Ambarawa dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Sedangkan, uji reliabilitas lebih merujuk pada konsep instrument yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang digunakan dipercaya sebagai alat untuk pengumpulan data yang mampu mengungkap informasi sebenarnya yang ada di lapangan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan pengukuran yang menghasilkan data reliabel.

2. Analisis Skoring

Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu kuesioner untuk variabel tingkat kepuasan pasien dengan pernyataan yang diukur dengan *Skala likert*. Setiap pernyataan berisi 4 pilihan jawaban “Sangat Tidak Puas” skor 1, “Tidak Puas” skor 2, “Puas” skor 3, “Sangat Puas” skor 4. Dan untuk variabel waktu tunggu resep dengan pernyataan yang diukur dengan *skala guttman*. setiap pernyataan berisi 2 pilihan jawaban ” sesuai” skor 1 dan” tidak sesuai ” skor 0.

Untuk mengukur persentase tanggapan yang didapatkan dari kuesioner, menggunakan rumus persentase sebagai berikut (Pratomo & Dewi, 2018) .

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase

F : Frekuensi (Jumlah jawaban benar)

n : Konsumen (Jumlah seluruh jawaban)

$$100\% = \text{Pengali Tetap}$$

Metode pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan *skala Likert*. Pada pernyataan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu obat menggunakan jawaban “sangat puas,puas,tidak puas, sangat tidak puas”. Hasil respon tingkat kepuasan pasien akan diberikan skor sebagai berikut (Budiaji, 2013) :

Tabel 3. 3 Skor Pernyataan Tingkat Kepuasan Pasien

Pernyataan Positif			Pernyataan Negatif				
Sangat puas	puas	Tidak puas	Sangat Tidak Puas	Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
4	3	2	1	1	2	3	4

Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Kepuasan

Kriteria Jawaban	Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
	Skor Positif	Nomor Butir	Skor Negatif	Nomor Butir
Sangat Puas	4	<i>Reliability</i> :	1	<i>Reliability</i> :
Puas	3	2	2	1,3
Tidak Puas	2	<i>Responsivness</i> :	3	<i>Responsivness</i> :
Sangat Tidak Puas	1	4 ,6, 7, 8	4	5
Puas		<i>Assurance</i> :		<i>Empathy</i> :
		9, 10,11,12		15
		<i>Empathy</i> :		
		13, 14, 16,17		
		<i>Tangibles</i> :		
		18,19,20,21,22		

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil presentase respon kuesioner kemudian dilakukan presentase akhir. Banyaknya tanggapan terhadap setiap item pernyataan dijumlahkan dan dihitung menggunakan rumus *skala Likert* (Ghofur & Wahyudi, 2016) sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jumlah skor ideal (skor tertinggi)}} \times 100 \%$$

Tabel 3. 5 Kriteria Interval Kategori kepuasan pasien

Interval	Kategori
>80-100	Sangat Puas
>60-79	Puas
>40-59	Tidak puas
>20-39	Sangat tidak puas

3. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan suatu teknik analisis data terhadap satu variabel secara mandiri, dan digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai karakteristik dari tiap variabel penelitian. Tiap variabel dianalisis tanpa dikaitkan dengan variabel lainnya. Analisis univariat biasa juga disebut analisis deskriptif atau statistik deskriptif yang bertujuan menggambarkan kondisi fenomena yang dikaji. Analisis univariat merupakan metode analisis yang paling mendasar terhadap suatu data.

4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan tabel silang untuk menyoroiti dan menganalisis pengaruh atau hubungan antara dua variabel. Menguji ada tidaknya pengaruh/hubungan antara variabel metode demonstrasi terhadap pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien digunakan analisis *Chi Square*, dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil yang diperoleh pada analisis *Chi Square* dengan menggunakan program SPSS yaitu nilai p , kemudian dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Apabila nilai p lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka ada hubungan/pengaruh antara dua variabel tersebut. (Sukma Senjaya *et al.*, 2022).