

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah non eksperimental (observasional) dengan jenis penelitian survey deskriptif melalui rancangan *cross sectional* yang merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengamati objek dan melakukan pengukuran variable pada waktu itu (Sani, 2016). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini beberapa lembar kuesioner yang ditujukan untuk responden serta perhitungan lama waktu tunggu berupa *stopwatch* pelayanan resep non racikan dan resep racikan dengan mengamati juga faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan resep tersebut. Pengamatan dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan menggunakan Lembar Pengambilan Data (LPD) yang berisi waktu pelayanan resep dari tiap proses pelayanan resep (penerimaan resep, skrining resep, penyiapan obat, labeling / pemberian etiket, *cross check* dan penyerahan obat).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung

2. Waktu

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2020

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah resep pasien rawat jalan yang masuk di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung, berdasarkan data yang diperoleh jumlah resep pasien rawat jalan selama bulan Januari-Juni sebanyak 2760.

2. Sampel

Pada penelitian ini dengan menggunakan metode *random sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian secara acak pada saat penelitian sedang dilakukan. Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu rumus penentuan sampel yang digunakan untuk jumlah populasi yang sudah pasti jumlahnya (Sani, 2016).

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (resep)

d^2 = presisi / margin (ditetapkan 10%)

perhitungan sampel resep obat racikan maupun non racikan adalah sebagai

berikut :

$$n = \frac{2760}{2760.0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{2760}{28.6}$$

$$n = 96.50(100 \text{ resep})$$

Berdasarkan dari perhitungan rumus tersebut sampel yang digunakan sebanyak 100 resep dari resep bulan Januari-Juni yang berjumlah 2760 resep. Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan dengan kriteria sampel resep yang diambil :

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik atau persyaratan umum yang diharapkan peneliti untuk bisa memahami subjek penelitiannya (Sani, 2016)

- 1) Resep pasien rawat jalan.
- 2) Resep yang masuk di instalasi farmasi pada hari Senin-Jum'at jam 11.00-15.30 WIB, karena banyaknya intensitas pasien datang pada jam tersebut.
- 3) Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden.
- 4) Pasien rawat jalan yang termasuk dalam kategori remaja akhir sampai dengan dewasa 17-50 tahun

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah karakteristik dari populasi yang dapat menyebabkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi namun tidak dapat disertakan menjadi subjek penelitian (Sani, 2016).

- 1) Pasien rawat jalan yang menyerahkan resepnya pada saat waktu pengamatan, namun pasien mengambil obat diluar waktu pengamatan.
- 2) Pasien rawat jalan yang tidak memiliki kemampuan baca dan tulis.

3. Teknik sampling

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Random sampling* teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016).

D. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu batas ruang lingkup variabel yang akan menjadi bahan penelitian untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Sani, 2016). Definisi operasional pada penelitian ini adalah :

1. Pasien adalah seseorang yang memeriksakan diri sebagai pasien rawat jalan dan menerima resep serta membeli obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama pada bulan Juli 2020.

2. Umur pasien adalah pasien yang berumur 17-50 tahun yang termasuk dalam remaja akhir sampai dewasa.
3. Resep adalah permintaan tertulis seorang dokter, dokter gigi, atau dokter hewan yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada apoteker pengelola apotek untuk menyediakan, menyerahkan obat bagi penderita sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Obat racikan adalah obat yang dibentuk dengan mencampur bahan-bahan aktif serta mengubah suatu bentuk sediaan menjadi bentuk sediaan lain.
5. Obat non racikan adalah obat dalam keadaan murni atau campuran dalam bentuk serbuk, tablet, pil, kapsul, suppositoria, cairan, salep atau bentuk lainnya yang mempunyai teknis sesuai dengan Farmakope Indonesia atau buku resmi lain yang ditetapkan oleh pemerintah.
6. Waktu tunggu yaitu waktu dimulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai waktu apoteker menyerahkan obat kepada pasien yang disertai KIE.
7. Penerimaan resep adalah kegiatan yang dimulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi hingga petugas menerima resep dan memberikan nomor antrian kepada pasien.
8. Skrining resep adalah proses pengecekan kelengkapan resep mulai dari kelengkapan administrasi, farmasetika, dan klinis.

9. Penyiapan obat adalah kegiatan mempersiapkan obat sesuai perintah yang ada diresep.
10. Pemberian etiket adalah kegiatan pemberian etiket / label pada plastik obat oleh petugas farmasi yang berisi nama pasien dan informasi penggunaannya.
11. Penyerahan obat adalah kegiatan petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian, memberikan obat kepada pasien dan memberikan KIE.
12. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan sampai sesudah menerima jasa pelayanan yang dilihat dari kuesioner.
13. Kuesioner adalah butir pertanyaan yang berisi karakteristik dan kepuasan yang dilihat dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.
14. Bukti langsung (*tangible*) adalah unsur yang mewakili penilaian pasien terhadap hal-hal yang bisa dilihat.
15. Kehandalan (*reliability*) adalah kinerja suatu institusi dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien.
16. Daya tanggap (*responsive*) adalah kemampuan petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien, tidak bingung dalam menghadapi pasien, menawarkan bantuan pelayanan informasi obat tanpa harus diminta pasien.

17. Jaminan (*assurance*) adalah petugas bersikap ramah terhadap pasien, memastikan kebenaran penerimaan obat, mempunyai pengetahuan yang baik, dalam memberikan pelayanan informasi obat, memastikan pasien mengerti tentang informasi yang diberikan.
18. Empati (*emphaty*) adalah kemampuan petugas farmasi berkomunikasi baik dan mudah dimengerti oleh pasien, petugas memahami kebutuhan pasien, mau mendengarkan keluhan pasien.

E. Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengajukan permohonan izin kepada Direktur Rumah Sakit Puri Husadatama untuk mendapat persetujuan pengambilan data yang diteliti dengan menekankan etika yang meliputi :

1. *Anonymity* (Tanpa nama)

Anonymity dilakukan untuk menjaga kerahasiaan identitas, peneliti tidak akan mencantumkan nama responden. Pada lembar tersebut hanya diberi nomer kode tertentu.

2. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti akan senantiasa menjaga kerahasiaan dari data yang diperoleh dan hanya akan disajikan pada kelompok tertentu yang berhubungan dengan penelitian, sehingga rahasia subyek penelitian benar-benar terjamin.

F. Prosedur Penelitian

Tata cara penelitian diawali dengan pembuatan proposal, kemudian membuat instrument atau alat untuk mengevaluasi kepuasan pasien dan mengurus izin penelitian. Data diambil dari hasil pengamatan lama waktu tunggu dan dari pembagian kuesioner pada pasien yang bersedia menjadi responden. Data yang diperoleh kembali diolah dan dievaluasi secara deskriptif untuk dapat diambil hasil dan kesimpulan.

1. Persiapan

Persiapan diawali dengan pembuatan proposal, menyusun kuesioner, mengurus izin pengambilan data di Rumah Sakit Puri Husadatama.

2. Pemberian Nilai (*Scoring*)

Peneliti memberi skor atau nilai pada masing-masing jawaban responden dari masing-masing variabel setelah semua kuesioner terkumpul. Penilaian jawaban untuk pernyataan positif dari variabel kepuasan pasien. Karena penelitian ini menggunakan skala Likert yang merupakan skala yang digunakan untuk mengukur baik sikap, pendapat, maupun persepsi seseorang dimana setiap item jawaban menggambarkan gradasi sangat positif hingga gradasi sangat negatif. pemberian nilai atau skor dilihat dari jawaban responden sebagai berikut : (Sani, 2016)

Negatif

- a. Sangat tidak setuju diberi skor 1
- b. Tidak setuju diberi skor 2

- c. Kadang-kadang diberi skor 3
- d. Setuju diberi skor 4
- e. Sangat setuju diberi skor 5

Positif:

- a. Sangat tidak setuju diberi skor 5
- b. Tidak setuju diberi skor 4
- c. Kadang-kadang diberi skor 3
- d. Setuju diberi skor 2
- e. Sangat setuju diberi skor 1

3. Pengolahan data (*Editing*)

Memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh dari lembar observasi. Pemeriksaan dilakukan dengan mengecek setiap data yang diambil, klarifikasi dilakukan apabila ada penulisan yang tidak jelas.

4. Penyajian data (*Data Entry*)

Entri data merupakan kegiatan memasukkan data kedalam alat bantu analisis yaitu komputer / laptop. Data yang telah terkumpul, kemudian dianalisis menggunakan variabel yang telah ditetapkan oleh peneliti evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan.

5. Uji validitas dan reliabilitas

Pada kuesioner sebagai instrument penelitian dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) kemudian data diolah dan dievaluasi secara deskriptif untuk menghitung persentase.

6. Pengambilan data

Data diambil di Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung dengan membagikan kuesioner pada pasien rawat jalan dan pengamatan lama waktu tunggu pelayanan resep.

7. Pengambilan kesimpulan dan saran

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu upaya untuk mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara, atau lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan akan disajikan sebagai penemuan bagi orang lain (Rijali, 2018). yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel yaitu:

a. Waktu tunggu

Data waktu tunggu dirubah dalam satuan menit kemudian dengan menggunakan statistik dihitung *mean* dan standar devisiasinya. Hasil kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Sani, 2016) :

1. *Mean*

$$X = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

X = Waktu rata-rata

$\sum x$ = Jumlah waktu pelayanan

n = Jumlah sampel

2. Standar Deviasiasi

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (Xi - rata - rata)^2}{n - 1}}$$

Keterangan :

DS = Standar Deviasiasi

Xi = nilai data ke i

$X_{rata-rata}$ = nilai rata-rata

n = Jumlah data

b. Kepuasan pasien

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan presentase dengan memasukkan skor ke dalam rumus setelah skor dijumlahkan.

1. Pemberian nilai atau skor dilihat dari jawaban responden sebagai

berikut : (Sani, 2016)

- | | |
|------------------------|---------------|
| a. Sangat tidak setuju | diberi skor 1 |
| b. Tidak setuju | diberi skor 2 |
| c. Kadang-kadang | diberi skor 3 |
| d. Setuju | diberi skor 4 |
| Sangat setuju | diberi skor 5 |

Rumus yang digunakan yaitu :

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

Keterangan :

P : Presentase hasil

n : Jumlah skor yang diperoleh

N : Jumlah skor total

Tabel 3.1 Kategori Tingkat Kepuasan

Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
81-100%	Sangat Puas
61-80%	Puas
41-60%	Cukup Puas
21-40%	Tidak Puas

2. Pengelompokan data atas jawaban – jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel (Sugiyono, 2012).

c. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sehingga pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur (Sani, 2016).

Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba paling sedikit 30 orang (Sani, 2016). Setelah kuesioner diuji cobakan kepada responden kemudian dihitung korelasinya untuk mengetahui pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid atau tidak dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Rumus korelasi *product moment* yang digunakan, adalah :

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2\} \{N \sum Y^2 - \sum Y^2\}}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi person validitas

X : Skor tanggapan responden setiap pernyataan

Y : Skor total tanggapan responden seluruh pernyataan

N : Banyaknya subjek jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah :

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan atau pernyataan dalam kuesioner berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item kuesioner dinyatakan valid).
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan atau pernyataan dalam kuesioner berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item kuesioner dinyatakan tidak valid). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Sani, 2016).

d. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk melihat apakah rangkaian kuesioner yang dipergunakan untuk mengukur suatu konstruk tidak mempunyai kecenderungan tertentu. Nilai untuk pengujian reliabilitas berasal dari skor-skor item angket yang valid. Item yang tidak valid tidak dilibatkan dalam pengujian reliabilitas. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh 60.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliable atau tidak digunakan uji konsistensi internal *Combarch alpha* (α). Semakin nilai (α) lebih besar dari 0.06 maka suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel (*Combarch's Alfa* > 0.60) (Sani, 2016).

Rumus uji *Cronbach's Alfa* adalah :

$$r = \frac{(k)}{(k - 1)} \frac{(1 - \sum \sigma_b^2)}{(\sigma_t^2)}$$

Keterangan :

r : Nilai reliabilitas

$\sum \delta_b^2$: Jumlah varians skor tiap-tiap item pernyataan

δ_t^2 : varian total

k : Jumlah item pernyataan

Sama halnya dengan uji validitas, uji reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan SPSS.

- e. Untuk mengevaluasi adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan waktu tunggu dilakukan uji korelasi *pearson* yaitu berfungsi untuk mengukur kekuatan hubungan linier antara dua variabel. Jika hubungan dua variabel tidak linier, maka koefisien korelasi *Pearson* tersebut tidak mencerminkan kekuatan hubungan dua variabel yang sedang diteliti, meski kedua variabel mempunyai hubungan kuat. Interpretasinya, jika nilai $H_0 < 0,05$ maka bersifat linear (Sani, 2016).

H. Alur Penelitian

