

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Desain penelitian yang akan dilaksanakan pada penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan metode survei. Survei dilakukan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan waktu tunggu pelayanan resep. Pengumpulan data dilakukan pada saat pasien bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pasungkan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Juni-Juli 2020.

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

Subjek penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan resep di Apotek Puskesmas Pasungkan pada periode pengumpulan data. Pemilihan subjek penelitian menggunakan metode *consecutive sampling* dimana semua pasien yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sebagai subjek penelitian. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi subjek pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien atau pendamping pasien dengan usia 18-60 tahun.
- b. Mendapatkan pelayanan resep di Apotek Puskesmas Pasungkan pada periode bulan Juni 2020
- c. Bersedia mengikuti penelitian

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien dengan kondisi tuna rungu
- b. Pasien dengan kondisi buta huruf

Besar sampel yang digunakan pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin (Supriyanto and Iswandari, 2017), yaitu :

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

Keterangan rumus :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kesalahan 5% dengan tingkat kepercayaan 95%.

Jumlah kunjungan perhari rata-rata adalah 40 pasien. Apabila dikalikan dengan 24 hari kerja dalam sebulan maka jumlah kunjungan berkisar pada angka 960 pasien per bulan. Selanjutnya sampel yang akan diambil dari populasi dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{960}{1+(960 \cdot 0,05^2)} = 282,4; \text{ dibulatkan menjadi } 283 \text{ pasien.}$$

#### **D. Definisi Operasional**

Variabel yang akan diteliti pada penelitian ini ada 2 yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan waktu tunggu resep. Data kedua variabel penelitian tersebut dikumpulkan secara bersamaan.

Variabel kepuasan pasien terhadap pelayanan resep diukur dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner yang digunakan mengacu pada kuesioner yang sudah digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan yang terbagi dalam 5 dimensi yaitu dimensi fasilitas terwujud, ketanggapan, kehandalan, keyakinan dan empati (Mulyani, 2017).

Variabel waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu tunggu yang diukur dari sejak penyerahan resep oleh pasien kepada tenaga kefarmasian di Puskesmas Pasungkan sampai obat diterima oleh pasien. Resep yang diserahkan dalam bentuk resep obat jadi maupun resep obat racikan. Pasien dinyatakan puas apabila waktu tunggu resep obat jadi  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit.

#### **E. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan dan lembar pencatatan waktu tunggu resep. Lembar pencatatan waktu tunggu resep yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada lampiran 1. Kepuasan terhadap pelayanan resep diukur menggunakan kuesioner yang

terdiri dari 15 pertanyaan. Kuesioner yang akan digunakan dapat dilihat pada lampiran 2.

## F. Analisis Data

Data waktu tunggu pelayanan resep dikelompokkan menjadi data waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan. Data selisih waktu penyerahan resep dengan waktu penerimaan obat dari semua pasien dihitung rata-ratanya dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{n}$$

Keterangan rumus :

$P$  = Nilai rata-rata

$f$  = Jumlah keseluruhan selisih waktu penyerahan resep dengan waktu penerimaan obat dari semua pasien

$n$  = Jumlah resep

Data isian pasien pada kuesioner kepuasan dihitung persentase untuk tiap nomor soal. Pada kuesioner kepuasan sangat puas mendapatkan nilai 5, puas nilai 4, cukup puas nilai 3, tidak puas nilai 2, dan sangat tidak puas nilai 1.

Data tingkat kepuasan dianalisis menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{v} \times 100\%$$

Keterangan rumus :

$P$  = Persentase

$f$  = Nilai akumulasi dari jawaban semua sampel untuk tiap pertanyaan

$v$  = Nilai maksimal dari jawaban semua sampel untuk tiap pertanyaan

Kriteria kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

- a. Skor 0% – 20% = Sangat tidak puas
- b. Skor 21% - 40% = Tidak puas
- c. Skor 41% - 60% = Cukup puas
- d. Skor 61% - 80% = Puas
- e. Skor 81% - 100% = Sangat puas