

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode yang Direncanakan Sebelumnya

Metode penelitian sebelumnya termasuk dalam penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang datang ke Instalasi Farmasi di beberapa pelayanan kesehatan.

B. Metode Kajian Artikel

1. Deskripsi Metode Pendekatan Kajian Artikel

Penyusunan review artikel ini menggunakan 5 (lima) jurnal tentang “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan” dengan memaparkan isi dari artikel yaitu tujuan penelitian, metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, instrument, metode analisis, hasil penelitian, kesimpulan dan saran dari masing-masing artikel.

Proses dalam melakukan metode pendekatan kajian artikel

- a. Mencari artikel penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilaksanakan

- b. Melakukan perbandingan dari artikel-artikel penelitian sebelumnya dengan merujuk pada simpulan umum pada masing-masing artikel.
- c. Menyimpulkan hasil perbandingan artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian.

C. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel

Memberikan penjelasan tentang beberapa artikel yang digunakan dan jenisnya.

a. Isi Artikel

Memaparkan isi dari artikel yang ditelaah, berikut tabel 3.1 isi artikel yaitu

a. Artikel Pertama

Judul Artikel	Effect Of Prescription Waiting Time On Patient Satisfaction Mediated By Service Quality Of Pharmacy Unit In Public Hospital In Bandung City
Nama Jurnal	National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology
Penerbit	Mrs Dipika Charan of MedScience (India) Publications
Volumen dan Halaman	Volumen 7 dan Halaman 11
Tahun Terbit	2017

Penulis Artikel	Angga Prawira Kautsar, Neng Rika Nurhayati, Dolih Gozali
-----------------	---

Isi Artikel

Tujuan Penelitian	Untuk mengukur pengaruh antara waktu tunggu resep dan tingkat kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan unit farmasi sebagai mediator di rumah sakit umum di Kota Bandung.
-------------------	---

Metode Penelitian

1. Desain Penelitian	Metode cross-sectional berbasis kuesioner dan pengamatan langsung dilakukan dari Februari hingga April 2017 di salah satu rumah sakit umum di kota Bandung.
2. Populasi dan Sampel	Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang ke instalasi farmasi rumah sakit umum di kota Bandung. Sedangkan Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan kriteria inklusi pasien <i>National Health Insurance</i> (NHI) yang berasal dari unit rawat jalan, menyetujui

	<p>lembar informed consent, memiliki kemampuan membaca huruf, dan setidaknya memiliki satu kali kunjungan kembali di unit farmasi. Kriteria yang dikeluarkan adalah responden yang tidak mengisi data kuesioner secara lengkap. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 302 responden.</p>
3. Instrumen	<p>Kuesioner (sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi dan responden).</p>
4. Metode Analisis	<p>Data dianalisis menggunakan menggunakan software smartPLS</p>

Hasil Penelitian	<p>Berdasarkan penelitian, waktu tunggu resep umum dan racikan tidak sesuai dengan standar. Waktu tunggu tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan unit farmasi dengan nilai-t 0,532. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif pada kepuasan pasien dengan t-statistik 14,477. Waktu tunggu memiliki efek positif dan</p>
------------------	---

	<p>signifikan terhadap kepuasan pasien dengan t-statistik 1,771 ($t\text{-tabel} > 1,96, \alpha = 0,05$).</p>
Kesimpulan dan Saran	<p>Berdasarkan 302 resep yang diamati hanya sejumlah kecil (25) yang memenuhi standar layanan minimum. Waktu tunggu untuk resep terlalu lama. Namun, pengaruh tingkat layanan farmasi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, waktu tunggu tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan unit farmasi. Kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pasien karena beberapa referensi mendukung temuan ini. Semakin bagus layanan farmasi yang diberikan, maka semakin banyak pasien yang puas ke rumah sakit. Sedangkan saran dalam penelitian ini adalah harus dievaluasi lebih lanjut tentang korelasi di mana hasil yang diharapkan harus di sisi lawan.</p>

b. Artikel Kedua

Judul Artikel	Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang).
Nama Jurnal	Pharmaceutical Journal Of Indonesia
Penerbit	Department of Pharmacy, Faculty of Medicine, Brawijaya University
Volume & Halaman	3(2): 59-64
Tahun Terbit	2018
Penulis Artikel	Muhammad Ihsan, Ratna Kurnia Illahi, Hananditia Rachma Pramestutie

Isi Artikel

Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
-------------------	---

Metode Penelitian

1. Desain	Penelitian observasional analitis dengan pendekatan cross-sectional dengan menggunakan kuesioner.
2. Populasi dan Sampel	Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah 150 orang pasien rawat jalan BPJS atau pengantarnya yang sedang menebus resep.
3. Instrumen	Kuesioner dan stopwatch masing-masing digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep.
4. Metode Analisis	Analisis data dilakukan dengan 2 metode, yaitu metode Pearson untuk pelayanan resep obat racikan dan Spearman untuk pelayanan resep obat jadi.

<p>Hasil Penelitian</p>	<p>Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan resep obat jadi ($p = 0,049$). Tetapi tidak terdapat hubungan antara kedua variabel pada pelayanan resep obat racikan ($p = 0,516$). Selain itu, didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep sekitar 39 menit 34 detik untuk pelayanan resep obat racikan dan 29 menit 0 detik untuk pelayanan resep obat jadi. Berdasarkan perundangan, waktu tunggu pelayanan resep yang ditentukan adalah tidak lebih dari 30 menit untuk pelayanan resep obat jadi dan 60 menit untuk pelayanan resep obat racik.</p>
<p>Kesimpulan dan Saran</p>	<p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien, dan waktu tunggu pelayanan resep pada penelitian ini telah sesuai dengan peraturan</p>

	perundangan yang ditetapkan. Saran dari penelitian ini adalah penambahan jumlah tenaga apoteker dan perluasan ruangan Instalasi Farmasi agar kepuasan pasien rawat jalan semakin meningkat kefarmasian di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
--	--

c. Artikel Ketiga

Judul Artikel	Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam
Nama Jurnal	Jurnal Ilmiah Ibnu Sina
Penerbit	Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin
Volumen & Halaman	Volumen 4(1) Halaman 225-234
Tahun Terbit	28 Maret 2019
Penulis Artikel	Amaliyah Wahyun, Mochammad Maulidie Alfiannor Saputera, Novia Ariani, Anna Khumaira Sari, Mawaddah

Isi Artikel

Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 dan 10.00-12.00, mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dimensi Reliability dan Responsiveness, serta mengetahui ada hubungan atau tidak antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Kelayan Dalam
-------------------	--

Metode Penelitian

1. Dasain Penelitian	Penelitian non eksperimental dengan pengambilan data secara prospektif yaitu pengambilan data penelitian dijalankan bersamaan dengan pelayanan.
2. Populasi dan Sampel	Populasi penelitian ini adalah semua pasien pasien yang menunggu dalam pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan di Puskesmas Kelayan Dalam. Sedangkan jumlah sampel sebesar

	178 responden dalam pada periode Mei-Juni 2018. Sampel pada penelitian ini menggunakan data resep bulan Oktober-Desember 2017.
3. Instrumen	Lembar kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien dan lembar observasi untuk mengetahui waktu pengerjaan resep.
4. Metode Analisa	Semua data di peroleh berdasarkan lembar observasi untuk waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun resep obat racikan dan berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner pengukuran tingkat kepuasan pasien.

Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa dari 178 responden yang di teliti gambaran rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di jam pelayanan 08.00-10.00 selama 7,28 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 8,14 menit serta rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di jam
------------------	--

	<p>pelayanan 08.00-10.00 selama 3,73 menit dan jam pelayanan 10.00-12.00 selama 4,74 menit. Hasil penelitian tingkat kepuasan dengan persentase 74,85% berada pada kategori puas. Hasil statistik menunjukkan nilai sig $0,001 < 0,05$ bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu resep dengan tingkat kepuasan pasien.</p>
Kesimpulan dan Saran	<p>Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu rata-rata waktu tunggu resep sudah sesuai memenuhi SOP puskesmas Kelayan Dalam dengan tingkat kepuasan puas serta terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien. Sedangkan saran pada penelitian ini adalah meningkatkan faktor-faktor penghambat tersebut, maka dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan waktu tunggu.</p>

d. Artikel Keempat

Judul Artikel	Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala.
Nama Jurnal	Jurnal Kesehatan
Penerbit	Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pejuang Republik Indonesia, Indonesia
Volume dan Halaman	Volume 12 Halaman 2
Tahun Terbit	2019
Penulis Artikel	Dedi Maulana, Risma Tamrin, Andi Alim, dan Ali Imran.

Isi Artikel

Tujuan Penelitian	Untuk melihat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien
-------------------	--

Metode Penelitian

1. Desain Penelitian	Observasional analitik dengan pendekatan studi Cross-sectional yang dilakukan di Puskesmas Maccini Sombala Kota Makassar.
----------------------	---

2. Populasi dan Sampel	Pasien yang berkunjung di Puskesmas Maccini Sombala, jumlah populasi 510 adalah jumlah kunjungan berulang yang datang di Puskesmas Maccini Sombala dalam satu bulan terakhir (Desember 2018). Sedangkan, Sampel yaitu sebagian pasien yang kunjungan berulang di Puskesmas Maccini Sombala sebanyak 170 orang.
3. Instrumen	Kuisisioner kepuasan dan kuisisioner waktu tunggu obat.
4. Metode Analisis	Analitik observasional dengan pendekatan studi Cross-sectional (studi potong lintang) yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada satu saat tertentu saja.

Hasil Penelitian	Uji chi square waktu tunggu pendaftaran dan pemeriksaan obat terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai $p=0.000$ dan $0.0210.05$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada hubungan antara
------------------	---

	waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien.
Kesimpulan dan Saran	<p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di Puskesmas Maccini Sombala Kota Makassar tahun 2019 maka dapat diperoleh kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p= 0.000$) < 0.05. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pemeriksaan dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p= 0,021$) $< 0,05$ dan tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p=0,400$) $> 0,05$ pada Puskesmas Maccini Sombala.</p> <p>Sedangkan saran dari penelitian ini adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi Petugas Puskesmas Maccini Sombala, sebaiknya petugas lebih memperhatikan lamanya waktu tunggu dengan bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP agar pasien senantiasa merasa

	<p>puas, senang terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas.</p> <p>2. Sebaiknya petugas pada bagian pendaftaran, poli dan apotek harus lebih disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar pasien tidak terlalu lama menunggu.</p> <p>3. Diharapkan kepada Manajemen Puskesmas Maccini Sombala untuk tetap meningkatkan pelayanan kesehatan dan ketersediaan prasarana umum bagi pasien agar masyarakat yang berkunjung dan membutuhkan pelayanan kesehatan merasa puas. Dengan kepuasan yang didapatkan maka pasien yang sakit dan membutuhkan pelayanan kesehatan tidak merasa berat datang ke Puskesmas.</p>
--	--

e. Artikel Kelima

Judul Artikel	<p>Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado</p>
---------------	---

Nama Jurnal	Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi
Penerbit	Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi
Volume dan Halaman	Volume 5 Halaman 1
Tahun Terbit	Februari 2016
Penulis Artikel	Ika Nurjanah, Franckie R.R. Maramis, dan Sulaemana Engkeng

Isi Artikel

Tujuan Penelitian	Untuk mendapatkan hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma RSUP Prof Dr. R. D. Kandou.
-------------------	--

Metode Penelitian

1. Desain Penelitian	Survei Analitik Kuantitatif menggunakan check list yang berisi data jenis resep dan kuesioner.
2. Populasi dan Sampel	Populasinya adalah pasien yang datang Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Sedangkan sampel yang diambil dilakukan secara

	random sampling sehingga didapatkan 100 lembar resep.
3. Instrumen	Kuisisioner kepuasan dan kuisisioner waktu tunggu obat.
4. Metode Analisis	Penelitian Survei Analitik untuk mengetahui Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada saat resep masuk dan resep keluar dan Kepuasan Pasien di Apotek pelengkap Kimia Farma RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Hasil Penelitian	Waktu tunggu pelayanan resep di Apotek pelengkap Kimia Farma BLU RSUP Prof. DR. R. D. Kandou secara keseluruhan rata-rata 19 menit 27 detik. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 74 detik. Distribusi kepuasan pasien terbesar yaitu puas 78 responden sedangkan kepuasan Pasien dengan distribusi terendah yaitu tidak puas 22 responden. Terdapat hubungan
------------------	--

	<p>antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di apotek kimia farma RSUP Prof DR. R. D. Kandou Manado.</p>
<p>Kesimpulan dan Saran</p>	<p>Kesimpulan pada penelitian ini adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu pelayanan resep di Apotek pelengkap Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou secara keseluruhan rata-rata 19 menit 27 detik. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 74 detik. 2. Distribusi Kepuasan Pasien di apotek pelengkap Kimia Farma di Prof. Dr. R. D. Kandou Manado terbesar yaitu Puas 78 responden sedangkan kepuasan Pasien di apotek pelengkap Kimia Farma di Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan distribusi terendah yaitu Tidak Puas 22 responden. 3. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan

	<p>pasien di apotek kimia farma RSUP Prof DR. R. D. Kandou manado.</p> <p>Sedangkan saran pada penelitian ini adalah penambahan karyawan karena jam kunjung pasien yang ramai dikaitkan dengan shift pagi yang jumlah karyawan tidak sesuai dengan jumlah resep yang masuk akan membuat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama.</p>
--	--

Tabel 3.1 Isi Artikel