

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode observasional yaitu mengamati serta peneliti secara langsung atau survei di tempat yang akan diteliti. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode Purposive Sampling, yaitu pengambilan sampel diambil pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat peneliti (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini dilakukan dengan menghitung waktu mulai dari menerima resep hingga menerima obat serta mengetahui kepuasan pasien dengan menggunakan kuisioner mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah kesatuan atau keseluruhan yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Rawat Inap Kedaton dan seluruh lembar resep obat jadi dan obat racikan yang dilayani pada periode April- Mei 2024.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah objek yang akan diteliti dan dianggap mewakili keseluruhan populasi (Notoatmodjo, 2018). Sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Sampel yang digunakan untuk pengamatan waktu tunggu adalah lembar resep obat jadi dan racikan yang dibawa oleh pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi subjek penelitian.
- b) Sampel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mutu pelayanan kefarmasian adalah pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Rawat Inap Kedaton yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi subjek penelitian.

Adapun kriteria inklusi dan eklusi sebagai berikut:

1) Kriteria Inklusi

a) Resep Obat Jadi

Lembar resep pasien rawat jalan yang masuk di apotek farmasi, sampel resep obat jadi dalam bentuk sediaan tablet, sirup, salep, dan suppositoria.

b) Resep Obat Racikan

Lembar resep pasien rawat jalan yang masuk ke apotek farmasi, sampel resep obat racikan dalam bentuk sediaan puyer dan resep gabungan antara sediaan obat jadi dan obat racikan

c) Pasien rawat jalan yang membawa lembar resep

d) Pasien yang bersedia untuk diwawancara

2) Kriteria Eklusi

a) Pasien rawat jalan yang menyerahkan resep di apotek puskesmas selama observasi namun pengambilan obatnya diluar waktu observasi.

b) Pasien yang memenuhi syarat tetapi tidak bersedia untuk mengisi kuisisioner.

Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

Rumus Slovin

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

Keterangan:

n= jumlah sampel

N = ukuran populasi

(e²) = tingkat kesalahan

perhitungan sampel sebagai responden untuk kepuasan dan resep obat jadi maupun obat racikan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2.400}{1 + 2.400 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{2.400}{1 + 2.400 (0,1^2)}$$

$$1 + 2.400 (0,01)$$

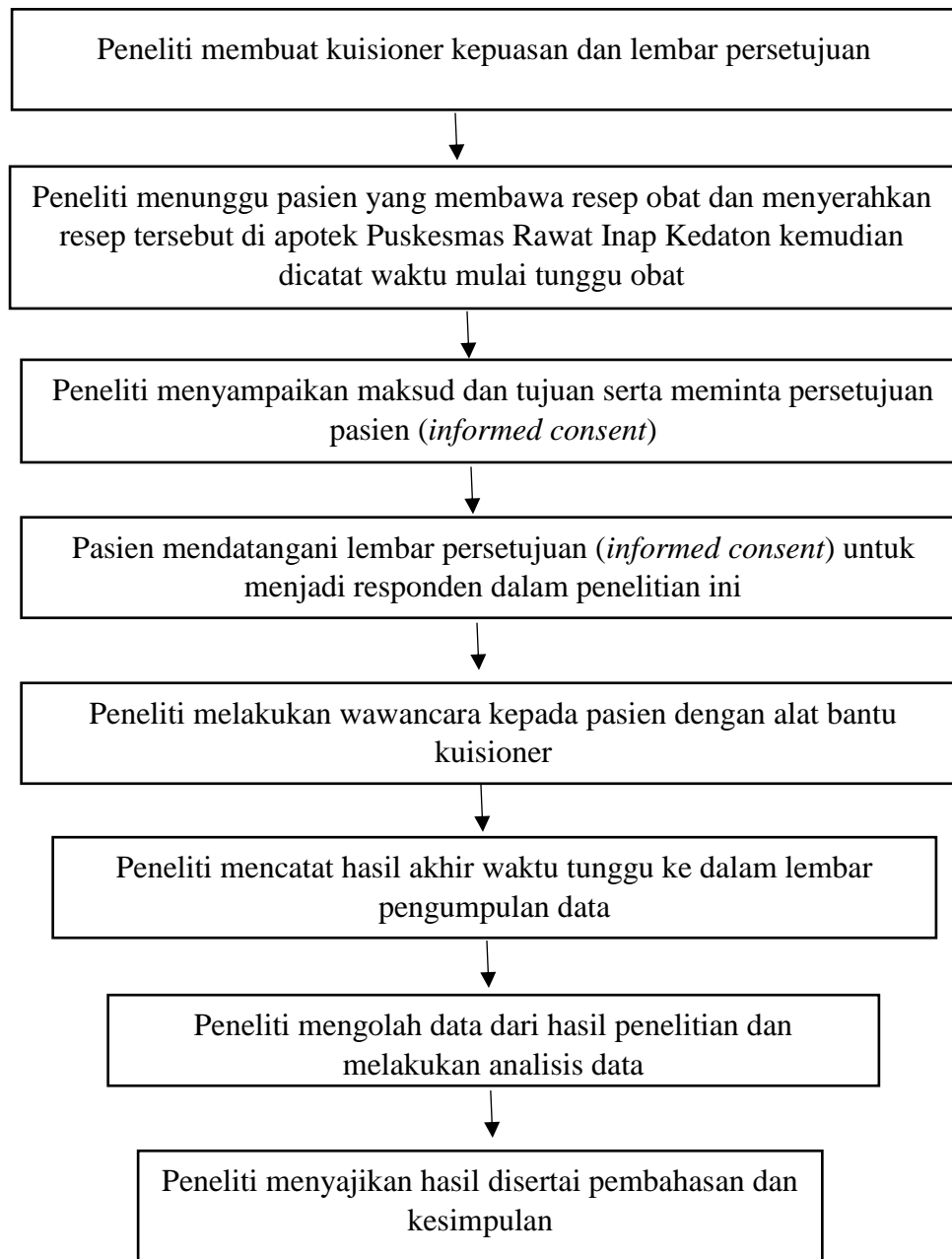
$n = 96$ sebagai responden untuk kepuasan dan resep obat jadi maupun resep obat racikan. Dari perhitungan rumus tersebut didapatkan sampel sebanyak 48 resep untuk obat jadi dan 48 resep obat racikan, sehingga total sampel yang dibutuhkan adalah 96 sampel.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Jl. Teuku Umar No.62, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung.
2. Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan April-Mei 2024, penelitian dilakukan dengan menggunakan *stopwatch* (alat ukur waktu) dan kuisisioner.

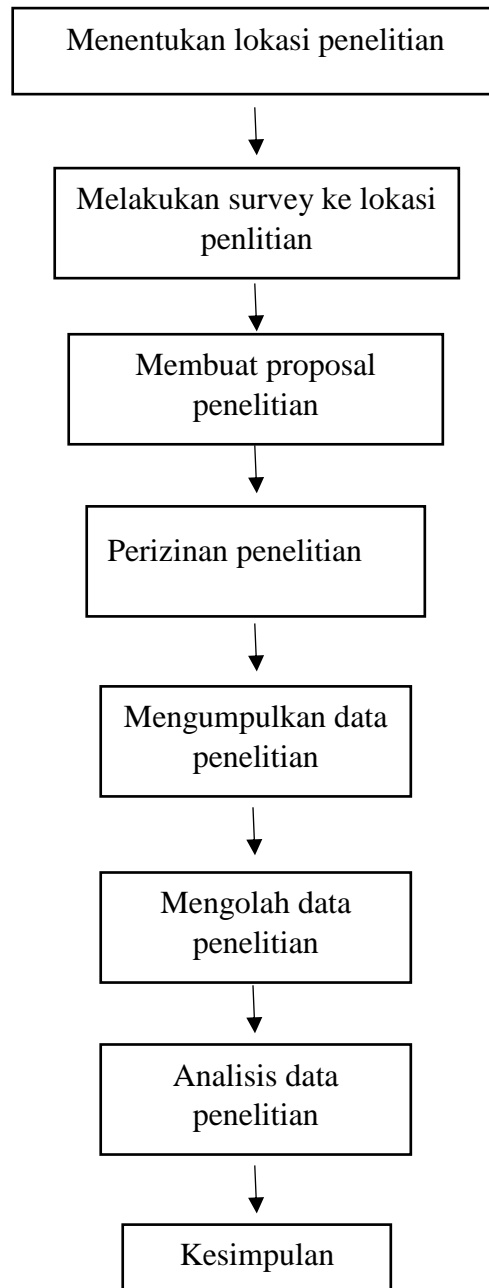
D. Pengumpulan Data

1. Prosedur Kerja Penelitian



Gambar 3. 1 Prosedur Kerja Penelitian

2. Alur Penelitian



Gambar 3.2 Alur Penelitian

E. Pengolahan Data

Pengolahan data kuisioner disebarkan kepada responden atau pasien diberikaan saat sedang menunggu obat untuk mengisi data diri dilembar kuisioner. Setelah data terkumpul, data akan dikelola dengan langkah-langkah penelitian ini antara lain (Notoadmojo, 2010):

1. Data (*Editing*)

Hasil kuisioner dilakukan proses editing yaitu dengan memeriksakan jawaban yang di tuliskan responden.

2. *Coding*

Coding yaitu kegiatan mengubah data bdalam bentuk huruf menjadi angka atau bilangan.

- a. Untuk variabel waktu tunggu data dikelompokkan secara manual berdasarkan lembar resep obat jadi yang memenuhi syarat (MS), lembar resep obat jadi tidak memnuhi syarat (TMS) dan lembar resep obat racikan yang memnuhi syarat (MS), lembar resep racikan yang tidak memenuhi syarat (TMS) kedalam kertas kerja termasuk menyamakan satuan ke dalam satuan menit.
- b. Untuk variabel kepuasan sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, kurang puas = 2, tidak puas = 1. Setelah kuisioner diedit dan diperiksa jawaban kemudian dilakukan dengan mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi angka atau bilangan kedalam computer.

3. Data *entry*

Data *entry* yaitu mengisi kolom dengan kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan. Untuk variabel waktu tunggu dengan memasukkan data sampel resep obat jadi dan obat racikan kedalam komputer. Untuk variabel kepuasan dimasukkan kedalam aplikasi exel.

4. *Processing*

Processing merupakan proses setelah seluruh survei selesai dilakukan secara lengkap dan akurat dan responden survei telah dimasukan kedalam aplikasi pengolah data di komputer.

5. *Cleaning* Data

Cleaning data merupakan pengecekan kembali data waktu tunggu resep obat jadi dan resep obat racikan yang di apakah sudah benar atau masih ada kesalahan pada saat memasukkan data.

F. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis univariat yang bertujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian waktu tunggu pelayanan resep di instansi farmasi dan kepuasan terhadap mutu pelayanan. Data yang diperoleh disimpulkan dan dianalisis sebagai berikut:

1. Data waktu tunggu

Diubah dalam satuan menit menggunakan statistic untuk menghitung mean dan deviasi standar dan mengonversinya ke menit. Hasilnya dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan waktu tunggu minimal baik obat jadi maupun obat racikan. Data ditampilkan dalam format tabel. Dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

a. Mean (Rata-rata waktu tunggu obat jadi dan obat racikan)

$$X = \frac{\Sigma X}{n}$$

Keterangan:

x = waktu rata-rata

ΣX = jumlah waktu pelayanan

n = jumlah sampel.

b. Persentase resep obat jadi atau obat racikan yang memenuhi syarat waktu tunggu sesuai dengan SOP Puskesmas Rawat Inap Kedaton

$$\frac{\Sigma \text{lembar resep obat jadi atau obat racikan dengan waktu tunggu memenuhi syarat} \times 100\%}{\Sigma \text{seluruh lembar resep obat jadi atau obat racikan}}$$

c. Penilaian kuisioner

Instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan likert 5 point. Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono,2014).

Tabel 3. 1 Penilaian Skor Skala Likert Kepuasa dan Harapan

Penilaian	Skor
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Rata-rata harapan dan kinerja yang didapatkan kemudian dibandingkan untuk mengetahui persentase kepuasan dari pasien (Sugiyono,2010):

- a. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 81% - 100% masuk dalam kriteria sangat puas.
- b. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 61% - 80% masuk dalam kriteria puas.
- c. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 41% - 60% masuk dalam kriteria cukup puas.
- d. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 21% - 40% masuk dalam kriteria kurang puas.
- e. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar 0% - 20% masuk dalam kriteria tidak puas.

Dapat dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono 2010 dalam Maharani 2019):

Tingkat kepuasan pasien = Jumlah skor perolehan / Jumlah skor mksimal X 100%