

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis prospektif observasional dengan rancangan kualitatif. Dalam hal ini peneliti mengamati atau mengobservasi langsung ke lapangan dan mendokumentasikannya. Peneliti melakukan obeservasi tanpa adanya intervensi dari subjek uji sehingga hasil penelitian teruji validitasnya karena tidak adanya manipulasi.

3.2 Alat dan Bahan

3.2.1 Alat Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan lembar kuisisioner *Servqual* menggunakan skala 1 sampai 4 yang telah diuji Validitas dan Reliabilitasnya (Pangala , 2014).

3.2.2 Bahan Penelitian

Data pasien non racikan berdasarkan hasil kuisisioner dan data waktu tunggu pasien di Apotek Puskesmas Cikampek Utara berfungsi sebagai bahan dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Jumlah pasien secara keseluruhan ataupun keluarga Pasien yang menerima obat non racikan yang datang ke Puskesmas Cikampek Utara menjadi populasi dalam penelitian ini.

3.3.2 Sampel

Adapun separuh pasien yang berada di instalasi farmasi Puskesmas Cikampek Utara tahun 2021 menjadi sampelnya. Berikut ini dipaparkan kriteria inklusi ketika sampel diambil.

a. Kriteria Inklusi

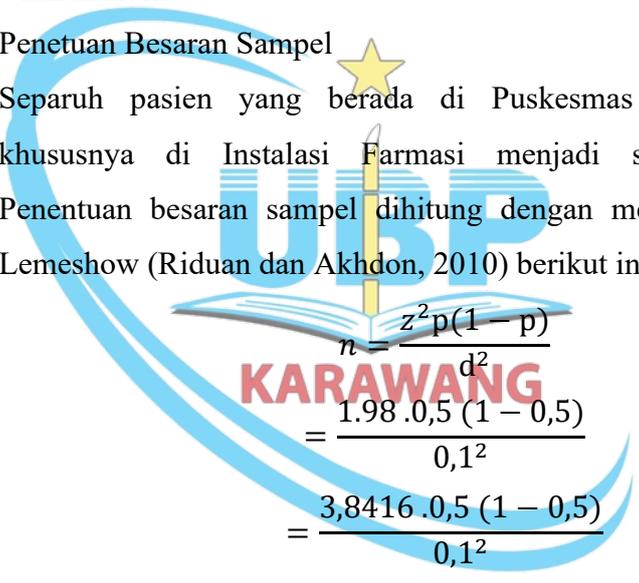
1. Berkunjung ke Puskesmas Cikampek Utara sebagai pasien ataupun keluarga pasien. Kunjungan tersebut telah dilakukan minimal 3 kali atau lebih.
2. Batas usia ditetapkan lebih dari 17 tahun.
3. Penelitian telah disetujui oleh responden.
4. Responden memiliki resep dengan jumlah non racikan 2-3 buah

b. Kriteria Eksklusi

Pasien atau responden yang tidak memiliki kemampuan membaca dan menulis

c. Penentuan Besaran Sampel

Separuh pasien yang berada di Puskesmas Cikampek Utara khususnya di Instalasi Farmasi menjadi sampel penelitian. Penentuan besaran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow (Riduan dan Akhdon, 2010) berikut ini.


$$\begin{aligned}n &= \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \\ &= \frac{1,98 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2} \\ &= \frac{3.8416 (0,25)}{0,1^2} \\ &= \frac{0,9604}{0,01} \\ &= 96,04\end{aligned}$$

Keterangan :

n : Besar sampel minimal

z : Derajat kemaknaan 1,98

p : Proporsi variabel yang ingin diteliti (50%)

d : Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan, diambil 10%

Perhitungan dengan rumus di atas diperoleh jumlah sampel minimal terdiri atas 96 responden. Berdasarkan jumlah tersebut dilakukan pembulatan menjadi sebanyak 100 responden.

3.4 Tahap Analisa Data

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data sebagai berikut.

1. Analisis Univariat

Analisis ini ditujukan untuk merinci data karakteristik masing-masing variabel. Dalam hal ini, data dideskripsikan dengan rinci menggunakan analisis univariat. Selanjutnya, dibuat tabel distribusi frekuensi yang mengelompokkan jawaban yang sama berdasarkan informasi dari data yang diperoleh.

2. Analisa Bivariat

Korelasi waktu tunggu dengan kepuasan konsumen dibuktikan ada tidaknya dengan analisis bivariat. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan program SPSS khususnya jenis *chi square*. Tujuan dilakukannya analisis ini yakni untuk membuktikan ada tidaknya korelasi antara waktu tunggu dengan kepuasan konsumen pada tingkat kepercayaan 95% (Pangala, 2014)

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel *Independen*

Waktu tunggu pelayanan obat racik berfungsi sebagai variabel independen.

3.5.2 Variabel *Dependen*

Kepuasan pasien Puskesmas Cikampek Utara khususnya di Instalasi Farmasi menjadi variabel dependen.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Sasaran

Tempat : Puskesmas Cikampek Utara (CIKUTRA)

Alamat : Jl. Lapang Wirasaba No. 6, Cikampek Utara, Cikampek.,
Kabupaten Karawang, Jawa barat 41373

3.6.2 Waktu Berlangsungnya Kegiatan

Penelitian ini berlangsung di Puskesmas Cikampek Utara, khususnya di ruang tunggu Instalasi Farmasi pada tanggal 16 Agustus – 04 September 2021



3.7 Diagram Alir Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Non Racik Di Instalasi Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara (CIKUTRA)

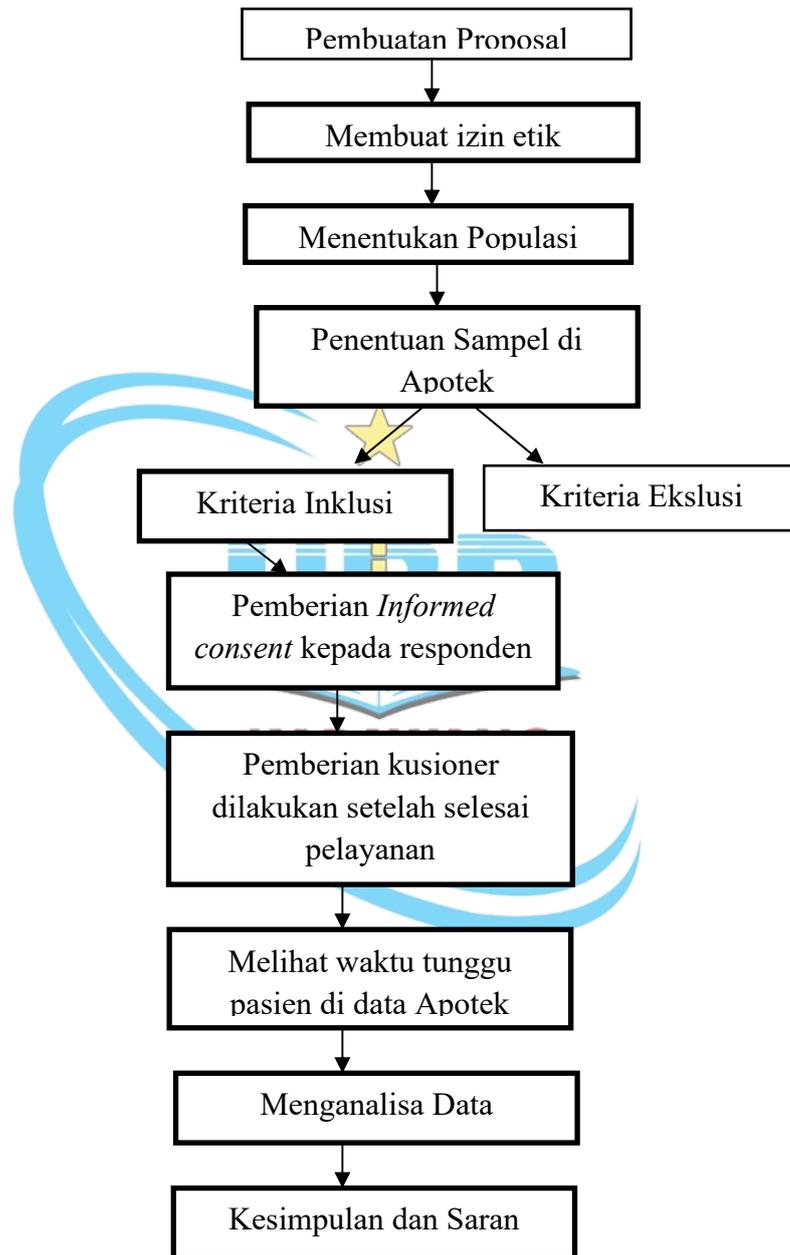


Diagram Alir Korelasi waktu tunggu pelayanan obat non racik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cikampek Utara (CIKUTRA) khususnya pada instalasi farmasi puskesmas.

3.8 Jadwal Kegiatan

Tabel 3.8 Jadwal kegiatan

No	Nama Kegiatan	Bulan							
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept
1.	Penulisan Proposal	■	■	■	■	■			
2.	Sidang Proposal					■			
3.	Pelaksanaan Penelitian	■	■	■	■	■	■	■	■
4.	Pengolahan Data	■	■	■	■	■	■	■	■
5.	Penulisan Tugas Akhir	■	■	■	■	■	■	■	■
6.	Sidang Tugas Akhir								■

3.9 Definisi Operasional

- A. Pasien adalah keseluruhan orang yang berkunjung ke Puskesmas Cikampek Utara serta bertransaksi dengan membeli obat dari resep nonracikan di apotek lebih dari tiga kali.
- B. Resep non racikan adalah obat yang berwujud serbuk, cair, tablet, salep, pil, maupun bentuk lainnya yang masih murni atau campuran dan memenuhi syarat teknis yang dianjurkan pemerintah dan Farmakope Indonesia serta tersedia di Puskesmas Cikampek Utara khususnya di Instalasi Farmasi.
- C. Waktu tunggu adalah waktu yang dimanfaatkan pasien Puskesmas Cikampek Utara untuk memperoleh layanan obat khususnya di Instalasi Farmasi, mulai dari penyerahan resep hingga diterimanya obat oleh pasien, pengukuran waktu tunggu pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan stopwatch, agar mengetahui seberapa lama waktu tunggu proses racikan di instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara apakah sudah memenuhi standar mutu pada unit apotek yaitu ≤ 10 menit untuk resep non racikan.
- D. Kepuasan pasien adalah sesuatu yang diharapkan pasien setelah menerima kenyataan atas pelayanan yang diterima atau dapat juga dikatakan sebagai pemenuhan atas harapan pasien oleh pihak apotek. Pada penelitian ini pasien dikatakan puas ketika pasien memberikan *score* 1 pada skala 3 dan 4 pada lembar kuesioner penelitian.