

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian analitik observasional dengan menggunakan metode rancangan *cross sectional*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa adanya korelasi atau hubungan antara variabel waktu tunggu pelayanan resep dengan variabel kepuasan pasien. Dikatakan sebagai penelitian *cross sectional* karena dalam penelitian ini pengamatan variabel dilakukan dalam satu waktu.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1. Alat

Kuesioner waktu tunggu digunakan untuk mengukur waktu yang dibutuhkan setelah resep diserahkan hingga obat diberikan, formulir *Informed Consent* dan kuesioner *servqual* untuk mengukur kepuasan pasien yang setiap dimensi memiliki skala *likert* 1-5 yang diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.2.2. Bahan

Data pasien dan data lembar hasil jawaban kuesioner di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada berfungsi sebagai bahan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi mencakup pasien yang mendapatkan pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada.

3.3.2 Sampel

Sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian atau sebagian dari karakteristik populasi disebut sebagai sampel (Rizal *et al.*, 2024). Sampel diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan

tertentu (Sugiyono, 2019). Dengan kata lain, peneliti menetapkan kriteria tertentu yang menjadi dasar pemilihan sampel. Berikut kriteria inklusi dan eksklusi yang harus dipenuhi :

a. Kriteria Inklusi

Menurut kriteria inklusi, sampel responden penelitian dianggap memenuhi syarat (Rizal *et al.*, 2024).

1. Pasien yang bersedia mengisi kuesioner.
2. Pasien yang mengambil obat di instalasi farmasi rawat jalan RS Karya Husada.
3. Pasien dengan rentang usia ≥ 17 tahun dan ≤ 65 tahun.
4. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ketika responden penelitian tidak memenuhi kriteria, maka tidak dianggap sebagai sampel (Rizal *et al.*, 2024).

1. Pasien yang baru pertama kali berkunjung ke instalasi farmasi rawat jalan
2. Pasien yang sedang menjalani perawatan intensif atau rawat inap

c. Penentuan besaran sampel

Jumlah pasien yang menggunakan layanan instalasi farmasi rawat jalan adalah sampel penelitian. Rumus Lemeshow digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian karena jumlah populasi tidak diketahui dan tidak terhingga.

Berikut rumus Lemeshow :

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \\
 &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2} \\
 &= 96,04 + 10\% \\
 &= 105
 \end{aligned}$$

Ket :

n : Jumlah sampel minimal

z : Nilai normal/standar = 1,96

p : Estimasi proporsi populasi (0,5)

d : Tingkat kesalahan yang dikehendaki 10% (0,1)

Perhitungan menggunakan rumus berikut menghasilkan jumlah sampel minimal 96 responden. Berdasarkan jumlah tersebut, dilebihkan 10% sehingga didapatkan sampel sebanyak 105 responden dan dibulatkan menjadi 130 responden, karena dalam kasus di mana salah satu data kuesioner tidak akurat, maka isi kuesioner masih dapat digunakan, serta untuk mempermudah pengolahan data bagi peneliti.

3.4 Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data penelitian ini adalah lembar kuesioner, yang diberikan kepada para responden untuk diisi guna mengumpulkan informasi tertulis yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Pernyataan kuesioner ini tentang kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan resep dan telah disesuaikan dengan dimensi kepuasan yaitu RATER (*Responsiveness, Assurance, Tangibles, Emphaty, Reliability*).

3.5 Uji Instrumen Penelitian

3.5.1 Skala Kuesioner

Skala *Likert* digunakan sebagai alat ukur dalam kuesioner. Skala ini dipilih karena memberikan beberapa pilihan jawaban serta dapat meminimalkan ketidakpastian responden dalam memberikan jawaban. Sehingga, jawaban yang diperoleh dari responden akan bersifat lebih objektif.

Dalam instrumen penelitian ini, ada lima kategori pilihan yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P), dan Sangat Puas (SP) (Mulyani, 2017). Nilai untuk setiap kategori ditunjukkan dalam tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1 Skala *Likert* Tingkat Kepuasan

Pilihan	Nilai
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Cukup Puas (CP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

3.5.2 Uji Validitas Kuesioner

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden, dilakukan terlebih dahulu uji validitas kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan *IBM SPSS Statistics 25.0*. *Corrected Item-Total Correlation* (r) adalah koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur uji validitas dengan menghitung korelasi antara setiap item pernyataan dalam kuesioner dan skor keseluruhan pertanyaan.

Kuesioner sebagai alat ukur dapat dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Sebelum dilakukan pengujian melalui aplikasi, pengujian ini membutuhkan minimal 30 orang sebagai responden. Jumlah ini dianggap cukup untuk mewakili populasi. Apabila setiap pertanyaan memiliki korelasi positif terhadap skor total, maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Oleh karena itu, r_{tabel} dengan 30 responden dan $\alpha = 0,05$ adalah 0,361 (Raising & Erikania, 2019).

3.5.3 Uji Reliabilitas Kuesioner

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden, dilakukan terlebih dahulu uji reliabilitas kuesioner. Dalam penelitian ini, korelasi *Chronbach's alpha* (α) digunakan, dan uji statistik digunakan dengan *IBM SPSS Statistics 25.0*. Kuesioner dinyatakan reliabel / handal jika *Chronbach's alpha* $> 0,6$ dan tidak reliabel / handal apabila nilai *Chronbach's alpha* $< 0,6$ (Raising & Erikania, 2019).

3.6 Variabel Penelitian

Ada dua jenis variabel yaitu variabel *independen* atau bebas, dan *dependen* atau terikat.

3.6.1 Variabel *Independen*

Variabel *independen* atau variabel bebas pada penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep.

3.6.2 Variabel *Dependen*

Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada berfungsi sebagai variabel *dependen* atau variabel terikat.

3.7 Waktu dan Tempat Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi RS Karya Husada yang terletak Jl. Ahmad Yani No.98, Dawuan Tengah, Kecamatan Cikampek, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, 41373.

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam jangka waktu satu bulan yaitu pada 10 Maret – 10 April 2025.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, diberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada. Peneliti menemani responden saat mereka mengisi kuesioner. Peneliti tidak memiliki pengaruh apa pun atas tanggapan responden selama pengisian. Setelah itu, data yang dikumpulkan dikategorikan dan ditabulasi sebagai persiapan pengolahan data.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Tahap Pengolahan Data

a. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Setelah pengumpulan data, dilakukan pengolahan data untuk mengetahui proporsi responden pada setiap kategori waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep ditetapkan 30 menit untuk obat racikan dan 60 menit untuk obat racikan, sesuai SPM (Depkes RI, 2008).

Tabel 3.2 Penggolongan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

No.	Jenis Obat	Kriteria Waktu Tunggu	Sesuai atau tidak sesuai dengan standar SPM
1	Obat Jadi	0 – 30 menit	Sesuai
2		>30 menit	Tidak sesuai
3	Obat	0 – 60 menit	Sesuai
4	Racikan	>60 menit	Tidak sesuai

b. Kepuasan Pasien

Untuk kuesioner kepuasan pasien, peneliti menggunakan kuesioner *servqual*. Setelah data terkumpul, kemudian dilanjutkan pengolahan data. Data terlebih dahulu dimasukkan ke Microsoft Excel 2016. Setelah itu, dilakukan tabulasi data guna mengetahui persentase skala kepuasan pada setiap dimensi serta menghitung total skor kuesioner kepuasan pasien.

Penetapan interval skala kepuasan dilakukan dengan menentukan interval serta interpretasi (%) untuk mengetahui tingkat penilaian dengan menggunakan metode perhitungan interval skor persentase (I).

Rumus interval :

$$I = \text{Jumlah responden} / \text{Jumlah skor (likert)}$$

Keterangan :

I = Jumlah responden / Jumlah skor (likert)

I = 100 / 5

I = 20

Hasil (I) = 20 (ini merupakan interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%).

Menurut Almaghrobi, (2023) penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan skor yang diperoleh dengan skor maksimal.

$$\text{Skor} = \frac{\text{skor yang dicapai}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Berikut tabel *range* skala kepuasan responden :

Tabel 3.3 Range Skala Kepuasan Responden

Nilai	Kategori Penilaian
0% – 20%	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

c. Jenis Kelamin

Tujuan dari pengukuran klasifikasi berdasarkan jenis kelamin adalah untuk menentukan jumlah dan persentase pasien dari instalasi farmasi rawat jalan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3.4 Penggolongan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin
1	Laki-laki
2	Perempuan

d. Usia

Penggolongan untuk usia dilakukan dengan mengacu pada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009. Penggolongan untuk usia seperti pada tabel 3.5

Tabel 3.5 Penggolongan Usia

No.	Rentang Usia
1	17 – 25 tahun
2	26 – 45 tahun
3	46 – 65 tahun

e. Tingkat Pendidikan

Pengelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan mengacu pada Departemen Pendidikan Nasional tahun 2004 seperti pada tabel 3.6

Tabel 3.6 Penggolongan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis
1	SD dan SMP
2	SMA dan SMK
3	Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor

3.9.2 Analisis Univariat

Membuat distribusi frekuensi dan persentase untuk setiap variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien adalah tujuan dari penelitian ini. Setelah mendeskripsikan semua data, tabel distribusi frekuensi dibuat dengan kategori berikut: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan.

3.9.3 Analisis Bivariat

Tujuan penelitian bivariat adalah menunjukkan apakah waktu tunggu dan kepuasan pasien berhubungan atau tidak. *IBM SPSS Statistics* 25.0 digunakan untuk analisis ini. Tingkat kepercayaan 95% (0,05) atau 5% digunakan dalam uji *Chi Square*. Uji *Spearman Rank* digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara kedua variabel tersebut. Peneliti ingin menganalisis hubungan antara kepuasan dan waktu tunggu dalam penelitian ini. Metode pengambilan keputusan untuk uji ini adalah:

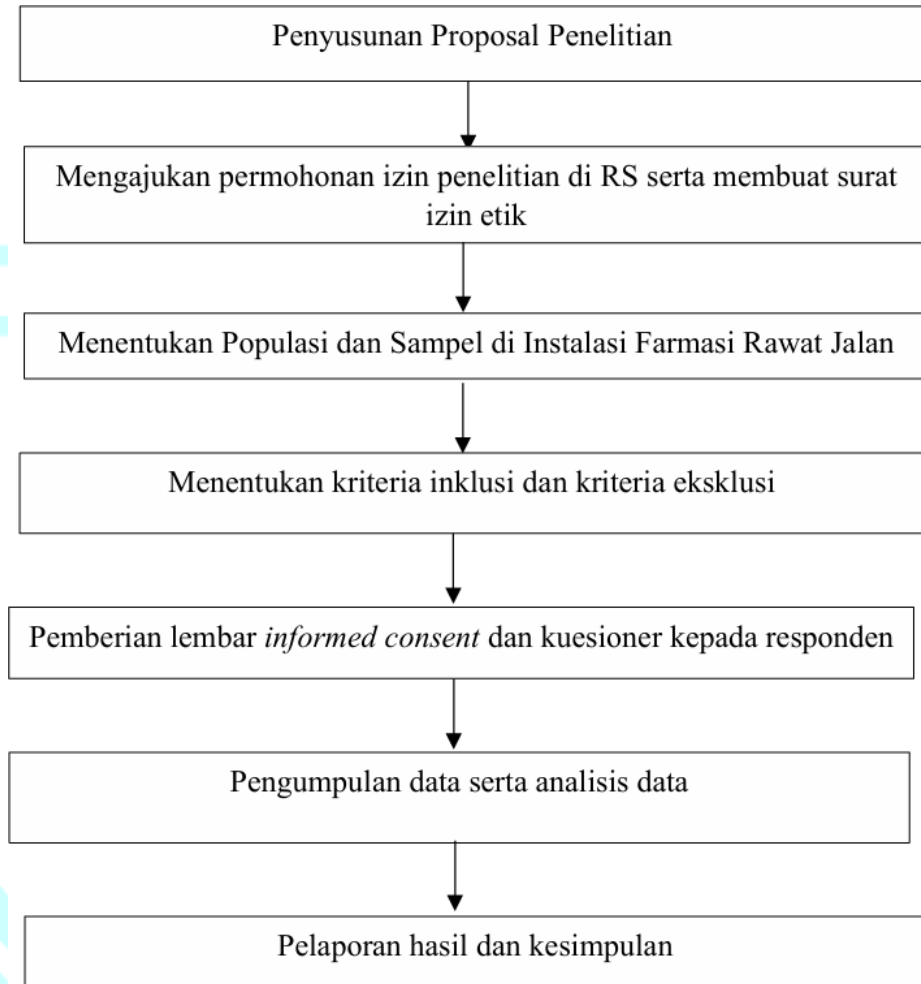
- a) Hubungan antara kedua variabel dianggap signifikan jika nilai *P value* < 0,05
- b) Tidak ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel, jika nilai *P value* > 0,05

Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Partisi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,25	Sangat rendah
0,26 – 0,50	Rendah
0,51 – 0,75	Sedang
0,76 – 0,99	Kuat
1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2018

3.10 Prosedur Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 10 Maret hingga 10 April 2025. Penelitian dilakukan di rumah sakit swasta di wilayah Karawang, RS Karya Husada dengan sampel 130 pasien. Data utama atau data primer yang digunakan adalah jawaban melalui kuesioner waktu tunggu dan kuesioner *servqual* untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan resep. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Dalam analisis yang dilakukan, analisis univariat ditujukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Analisis bivariat ditujukan untuk membuktikan bahwa waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan mempunyai hubungan atau tidak dengan menggunakan uji *chi square* dengan taraf kepercayaan 95% dan uji *spearman rank*.

4.2. Karakteristik Pasien

Dalam penelitian ini, sebanyak 130 orang pasien yang memperoleh pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien yang menebus obat di instalasi tersebut. Usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan termasuk karakteristik pasien. Untuk membuat distribusi karakteristik pasien dalam penelitian ini lebih mudah dipahami, data ini disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 4.1 Karakteristik Pasien

	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	110	84,6%
Laki-laki	20	15,4%
Usia		
17-25 tahun	47	36,2%
26-45 tahun	46	35,4%
46-65 tahun	37	28,5%
Pekerjaan		