

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di salah satu Apotek Rumah Sakit Swasta di Karawang, pada bulan April sampai Agustus tahun 2020.

3.2 Alat dan Bahan

3.2.1 Alat Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan lembar kuisioner *Servqual* menggunakan skala 1 sampai 4 yang telah diuji Validitas dan Reliabilitasnya (Pangana , 2014).

3.2.2 Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan adalah data pasien berdasarkan hasil kuisioner dan data waktu tunggu pasien di Apotek Rumah Sakit swasta tersebut tersebut.

3.3 Rancangan Penelitian

3.3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan analisis observasional melalui pendekatan *cross-sectional*, dengan mengisi kuesioner model *SERVQUAL* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien serta data waktu tunggu untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Rumah Sakit Swasta tersebut.

3.3.2 Populasi

Populasi penelitian ini yaitu pasien Rawat Jalan di Apotek yang membawa Resep Racikan dari dokter.

3.3.3 Sampel

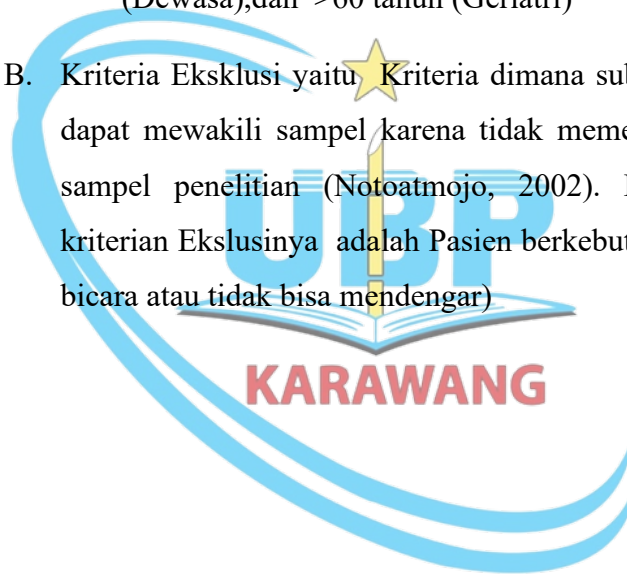
Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive Sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria Inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmojo, 2002)

Kriteria Inklusi dan eksklusi

A. Kriteria Inklusi yaitu :

1. Pasien bersedia jadi Responden
2. Pasien yang mendapatkan Resep Racikan dari dokter
3. Pasien yang berusia <18 tahun (Pediatri), 18-60 tahun (Dewasa), dan >60 tahun (Geriatri)

B. Kriteria Eksklusi yaitu  Kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmojo, 2002). Pada penelitian ini kriteria Eksklusinya adalah Pasien berkebutuhan khusus (susah bicara atau tidak bisa mendengar)



Perhitungan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan observasional, dimana jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Lemeshow (Riduwan dan Akdon,2010):

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

Dari perhitungan di atas jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 97 pasien. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 Pasien. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan data dan kondisi pandemi yang belum memungkinkan.

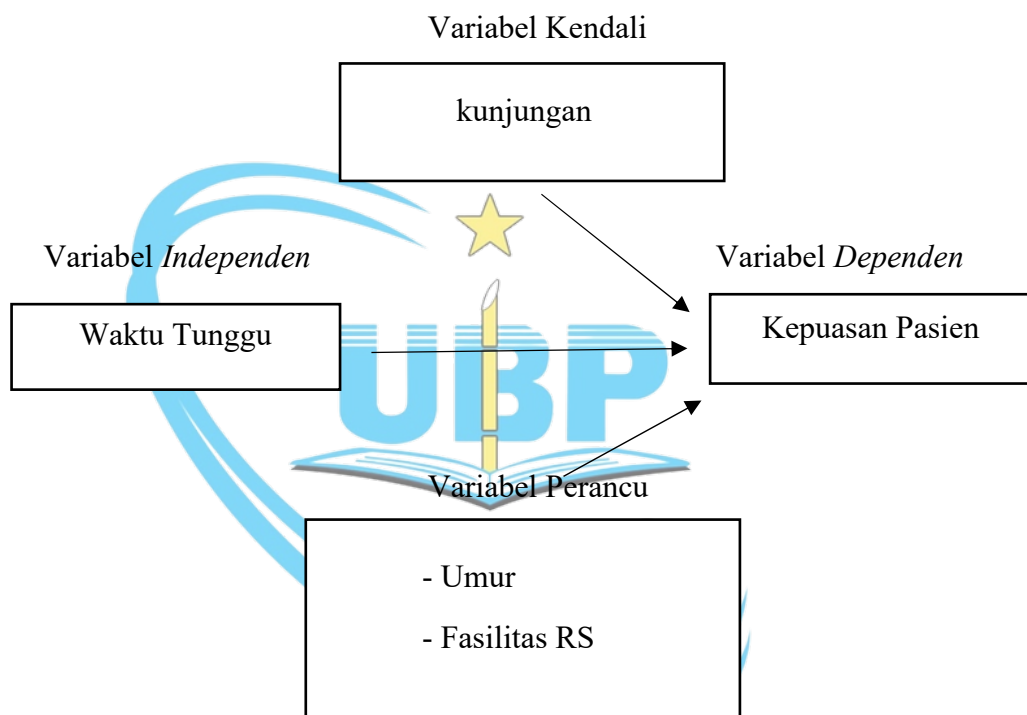
Keterangan :

- n : Besar sampel minimal
- Z : Derajat kemaknaan 1,98 (untuk $\alpha = 0,05$)
- P : Proporsi variable yang ingin di teliti (50%)
- d : Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan, diambil 10%

3.3.4 Tahap Analisis data

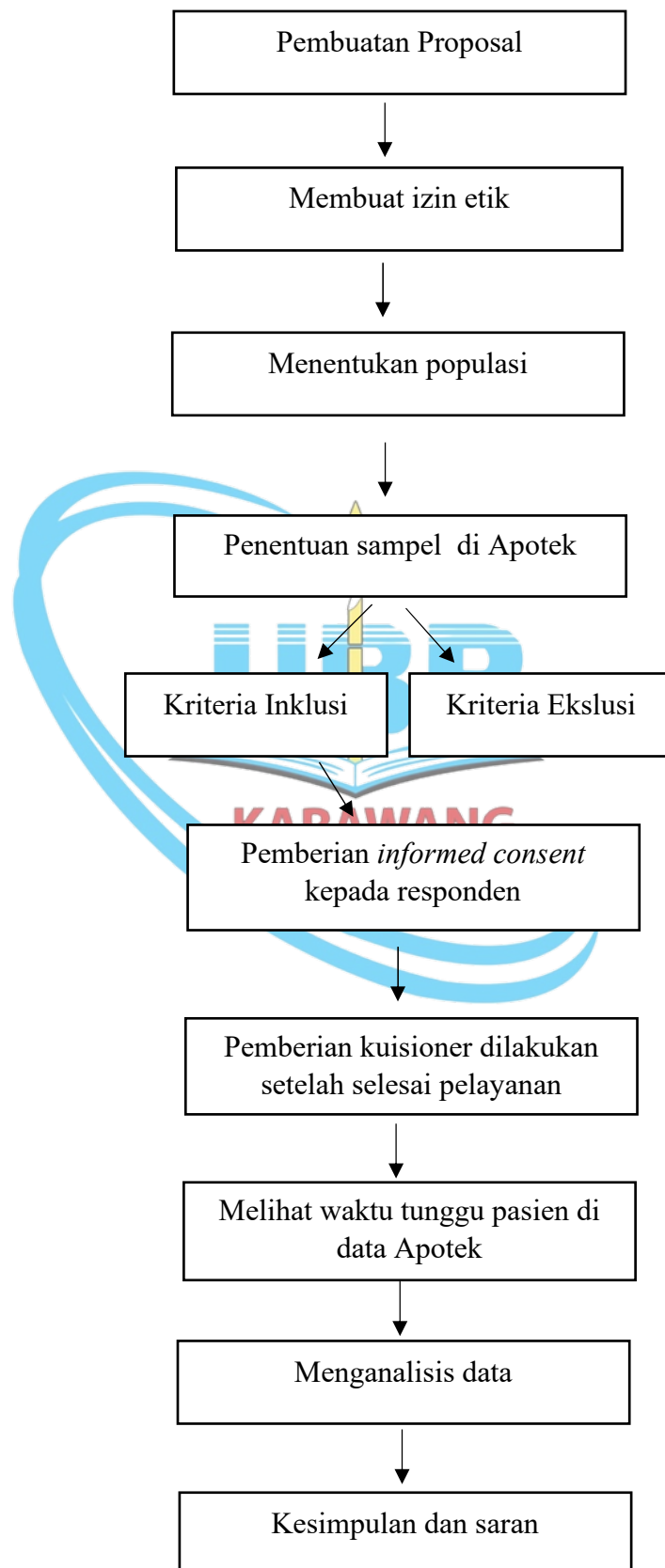
Pengolahan data dilakukan dengan menganalisa data menggunakan salah satu program SPSS jenis *chi square*. Analisis dilakukan untuk mengetahui hubungan data waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai kepercayaan 95% (Pangala, 2014)

3.3.5 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3.6 Alur Penelitian



3.4 Definisi Operasional

- A. Pasien adalah semua orang yang datang ke Rumah Sakit dan melakukan transaksi pembelian obat lebih dari satu kali dengan menggunakan resep Racikan di Apotek.
- B. Resep racikan merupakan suatu obat yang dibentuk dengan cara mengubah atau mencampur lebih dari satu sediaan bahan aktif.
- C. Kepuasan pelanggan adalah kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan telah sesuai dengan harapan pelanggan, dengan kata lain, kebutuhan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi oleh pihak apotek.
- D. Standar pelayanan waktu tunggu pada penelitian ini sesuai Standar Sasaran mutu Rumah sakit pada Unit Apotek rawat jalan yaitu ≤ 30 menit pada Resep Racikan, maka Resep yang melebihi waktu tersebut tidak sesuai standar waktu tunggu Apotek Rumah sakit tersebut
- E. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Apotek diukur dengan menggunakan metode *Servqual* dengan skala 1 sampai 4 yaitu (1) Sangat tidak puas (2) Tidak puas (3) Puas (4) Sangat Puas dengan 5 dimensi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (Kepastian), *Tangible* (kenyataan), *Empathy* (Empati) dan *Responsives* (Cepat tanggap).
- F. Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien maka dilakukan uji *Chi-Square*, dengan ketentuan jika nilai $\text{Sig} < 0,05$. Maka H_a diterima (terdapat hubungan), tapi jika nilai $\text{Sig} > 0,05$ maka H_o diterima (Tidak terdapat Hubungan)

