

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran situasi atau kejadian. Metode pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan melihat pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan resep dan resep yang dilayani di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati periode Februari 2019.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan Februari 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati dan seluruh resep pasien rawat jalan yang dilayani di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati pada tahun 2018.

2. Sampel

Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebagian pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati dan sebagian resep pasien rawat jalan yang dilayani di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati pada bulan Februari 2019 yang masuk kedalam kriteria inklusi.

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Diketahui:

N = jumlah rata – rata populasi dalam 1 bulan

s = jumlah sampel

$\lambda^2 = dk = 1$, taraf kesalahan 5% = 3,841

P = Q = 0,5 (50%) merupakan proporsi populasi

d = 0,05

D. Subjek Penelitian

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi untuk sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

- Pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati.
- Pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden.
- Pasien rawat jalan yang datang di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati lebih dari satu kali

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi untuk sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah :

- Resep dari pasien rawat jalan yang dilayani oleh mahasiswa PKL.
- Resep dari pasien umum
- Pasien yang berumur kurang dari 17 tahun

E. Variabel Penelitian

Variabel didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antar satu atribut dengan atribut yang lainnya (Sugiyono 2015).

1. Identifikasi Variabel Utama

Variabel utama merupakan variabel yang memuat identifikasi dari semua variabel yang diteliti dan dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai variabel. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel utama adalah pelayanan farmasi, waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan, kepuasan pelanggan yang mendapat pelayanan resep, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, dan ketersediaan formularium.

2. Klasifikasi Variabel Utama

Variabel dalam penelitian diklasifikasikan menjadi:

2.1. Variabel Bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang menyebabkan timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan, kepuasan pelanggan yang mendapat pelayanan resep, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, dan ketersediaan formularium.

2.2. Variabel Terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang timbul karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel terikat adalah pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati pada bulan Januari – Februari 2018.

3. Definisi Operasional Variabel Utama

Definisi operasional variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan farmasi adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.
- b. Formularium adalah daftar obat yang digunakan di RSUD RAA Soewondo Pati.
- c. Resep obat jadi adalah resep yang hanya berisi obat jadi saja.
- d. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati.

- e. Resep obat racikan adalah resep yang berisi obat racikan saja atau campuran dari obat racikan dan obat jadi.
- f. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati.
- g. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat yaitu meliputi tidak ada salah dalam memberikan jenis obat, tidak salah dalam memberikan dosis, tidak salah orang, dan tidak salah jumlah.
- h. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi yang telah diberikan.

F. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pustaka yang digunakan sebagai referensi, pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, formularium rumah sakit, stopwatch yang digunakan untuk menghitung waktu tunggu dan alat tulis.

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar resep pasien rawat jalan, lembar kuisioner, lembar pencatatan hasil wawancara ketersediaan formularium, lembar pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi, lembar pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan, lembar pencatatan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat dan lembar pencatatan kepuasan pelanggan

G. Jalannya Penelitian

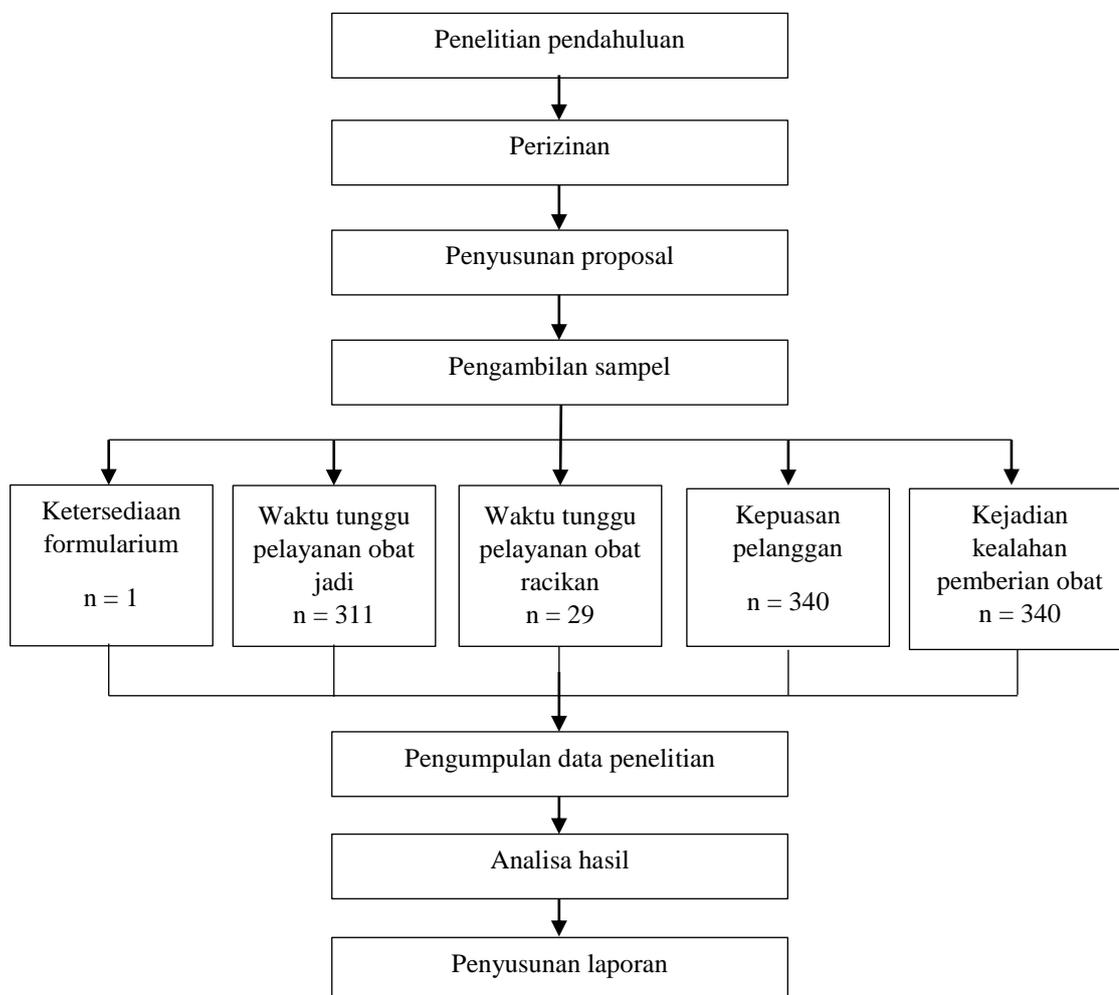
1. Perizinan Penelitian

Perizinan penelitian dimulai dengan mengajukan surat izin penelitian dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati.

2. Pengambilan Data

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara bertemu langsung kepada pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian. Selain

itu, data diperoleh dari pengamatan langsung terhadap resep obat yang diserahkan dan dilayani di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati.



Gambar 2. Alur Penelitian

H. Analisis Hasil

Data yang diperoleh dianalisis untuk mengetahui kesesuaian masing-masing indikator dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.

1. Ketersediaan Formularium

Ketersediaan formularium dan jangka waktu untuk memperbarui formularium diketahui dengan cara mewawancarai petugas farmasi. Hasil

wawancara dicatat dalam lembar pencatatan ketersediaan formularium. Standar dari indikator ini adalah tersedianya formularium dan diperbarui paling lama 3 tahun.

2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi

Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu yang dibutuhkan mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Perhitungan waktu menggunakan stopwatch yang sudah disesuaikan dengan jam yang ada di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Perhitungan dilakukan pada saat pasien mulai menyerahkan obat sampai dengan pasien menerima obat. Hasil perhitungan ditulis didalam lembar pencatatan waktu tunggu pelayanan obat jadi.

Rumus waktu tunggu pelayanan obat jadi :

$$\frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut}}$$

Standar \leq 30 menit

3. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan

Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu yang dibutuhkan mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Perhitungan waktu menggunakan stopwatch yang sudah disesuaikan dengan jam yang ada di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Perhitungan dilakukan pada saat pasien mulai menyerahkan obat sampai dengan pasien menerima obat. Hasil perhitungan ditulis didalam lembar pencatatan waktu tunggu pelayanan obat racikan.

Rumus waktu tunggu pelayanan obat racikan :

$$\frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut}}$$

Standar \leq 60 menit

4. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat

Kejadian kesalahan pemberian obat merupakan terjadinya kesalahan pemberian obat kepada pasien yang dapat berupa salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang ataupun salah jumlah. Penilaian kejadian kesalahan pemberian obat dilihat dari ada atau tidaknya kesalahan dalam memberikan jenis obat, kesalahan dalam memberikan dosis, kesalahan orang

ataupun kesalahan jumlah obat. Hasil penilaian dicatat didalam lembar pencatatan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat.

Rumus perhitungan :

$$\frac{\text{jumlah seluruh pasien yang disurvei}-\text{jumlah pasien yang mengalami kesalahan}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut}} \times 100 \%$$

Standar = 100 %

5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas yang disampaikan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pelanggan dinilai dari kuisioner yang dibagikan dan diisi oleh pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati bulan Februari 2019. Hasil penilaian dicatat dalam lembar pencatatan kepuasan pelanggan.

Rumus perhitungan :

$$\frac{\text{jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut}} \times 100\%$$

Standar \geq 80%