

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental atau penelitian survei dengan rancangan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional* terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di kamar obat Puskesmas Pringsurat. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling purposive* terhadap pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau pendampingnya dengan data pribadi yang berkunjung dan berobat dengan mendapatkan resep dari dokter Puskesmas Pringsurat. Sampel sebagian pasien diambil dari populasi pasien atau pendamping rawat jalan yang telah menebus resep sesuai dengan kriteria inklusi.

Kriteria inklusi responden yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Pasien rawat jalan atau pendamping yang mengambil obat dengan resep dokter, tidak termasuk resep cito.
2. Pasien rawat jalan atau pendamping yang menunggu pelayanan obat.
3. Pasien rawat jalan atau pendamping dengan pelayanan umum dan BPJS.
4. Pasien rawat jalan.
5. Pasien menyerahkan resep yang hanya obat jadi atau obat racikan.

Kriteria eksklusif responden yang tidak digunakan dalam penelitian adalah:

1. Pasien rawat jalan atau pendamping yang tidak dapat membaca dan menulis.
2. Pasien rawat jalan dengan umur di bawah 15 tahun.
3. Pasien rawat jalan atau pendamping dengan pelayanan umum.

C. Teknik Sampling

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan *carapurposive sampling*. Pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

D. Teknik dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung pada bulan Januari tahun 2019.

E. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian untuk waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di UPT Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung tahun 2019 adalah:

- a. Variabel utama. Pelayanan Kefarmasian Terhadap Standar Pelayanan Minimum Farmasi di Puskesmas Pringsurat.
- b. Variabel bebas. Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan, serta kepuasan pelanggan.
- c. Variabel tergantung. Standar Pelayanan Minimum Farmasi Rumah Sakit tahun 2012

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung Tahun 2019 tidak boleh lebih dari 30 menit.
- b. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dari Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung tahun 2019 tidak boleh lebih dari 60 menit.
- c. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa terhadap pelayanan petugas farmasi di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung tahun 2019 lebih dari sama dengan 80 %.

3. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan penelitian terstruktur dengan kuisisioner. Variabel tergantung yaitu kepuasan pasien di Instalasi Farmasi diukur berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Kepuasan pasien rawat jalan	1. Standar waktu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit. 2. Standar waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. 3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi ≥ 80 %.

Sumber: Menkes RI (2012)

F. Data Penelitian

1. Jenis Data

Data dalam penelitian ini terbagi dalam dua klasifikasi, yaitu:

1.1. Data Primer, adalah data yang didapat langsung dari responden melalui kuisisioner yang membuat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh pasien atau pendamping pasien yang memperoleh pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung tahun 2019.

1.2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berupa pustaka dan data-data dari sumber lainnya.

2. Analisis Data

2.1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi Dan Obat Racikan. Waktu tunggu obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi. Sedang waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan. Jam yang digunakan adalah jam dinding yang berada di apotek. Pencatatan jam ditulis di resep obat bagian bawah dan direkap setiap hari di buku khusus pencatatan waktu tunggu obat.

Rumus waktu tunggu pelayanan obat jadi:

$$\frac{\text{Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

Standar: ≤ 30 menit (Menkes RI 2012)

Rumus waktu tunggu pelayanan obat racikan:

$$\frac{\text{Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yg disurvei dlm 1 bln (N)}}{\text{Jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

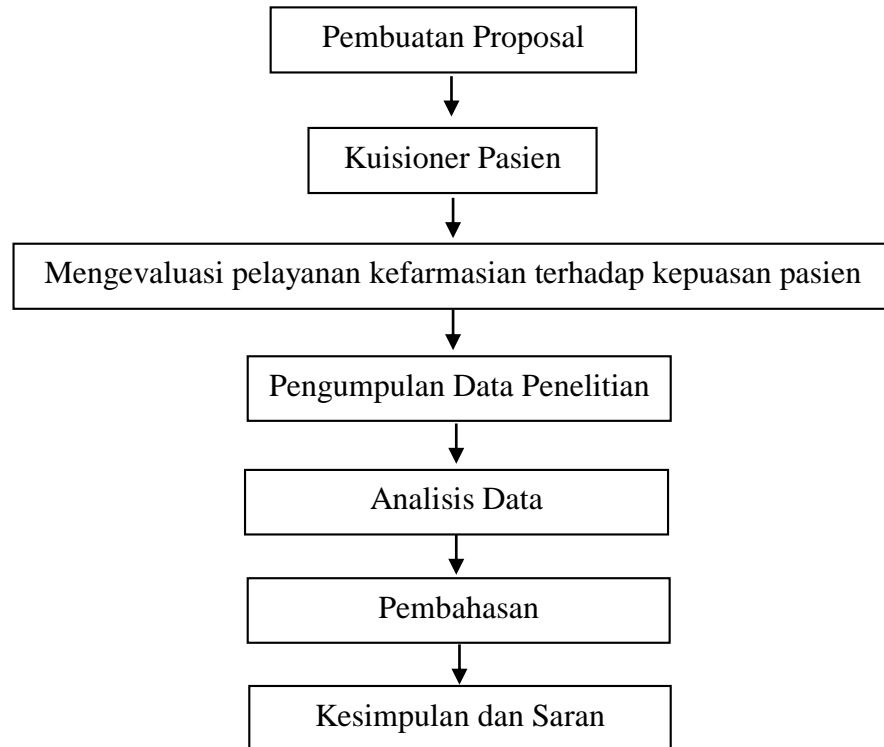
Standar: ≤ 60 menit (Menkes RI 2012)

2.2. Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara produk yang dirasakan dan diharapkan. Kuisisioner kepuasan pasien diberikan kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu obat di apotek. Data dihitung tiap bulan dengan rumus:

$$\frac{\text{Jml kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (N)}}{\text{Jumlah total pasien yang disurvei (D)}} \times 100 \%$$

Standar = $\geq 80 \%$ (Menkes RI 2012)

G. Jalannya Penelitian



Gambar 2. Alur jalannya penelitian