

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif (penelitian survei) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan. Fokus penelitian ini adalah mengkaji waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat, kepuasan pelanggan dan ketersediaan formularium pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 dan pengambilan data secara *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali dalam mengambil data secara langsung yang ada di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Depo Umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 28 Maret – 09 April tahun 2019.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit didalam pengamatan yang akan dilakukan berdasarkan sumber data yang memiliki karakter tertentu yang telah ditentukan oleh seorang peneliti untuk diteliti dan kemudian akan ditarik suatu kesimpulan (Sabri & Hastono 2006).

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan resep di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin dan seluruh resep pasien rawat jalan yang dilayani di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin tahun 2019.

## 2. Sampel

Sampel merupakan suatu unit yang diambil dari populasi dengan kriteria tertentu untuk mewakili populasi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagian pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan resep di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin dan sebagian resep pasien rawat jalan yang dilayani di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin yang masuk ke dalam kriteria inklusi.

Penelitian ini untuk menghitung sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya adalah dengan menggunakan rumus *Slovin*, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

Diketahui:

N = Jumlah Sampel

n = Besar Sampel

d = Tingkat Signifikansi (p) 10% = 0,1 (Setyawati, 2018).

Jumlah sampel yang ditentukan yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{810}{1 + 810 (0,1)^2} \\ &= \frac{810}{1 + 810 (0,01)} \\ &= \frac{810}{1+8.1} \\ &= \frac{810}{9.1} \\ &= 89,01 \sim 90 \text{ resep} \end{aligned}$$

### D. Teknik Sampling

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah dengan cara *purposive sampling*. Penelitian berdasarkan secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat penelitian ini dilaksanakan dengan kesediaan responden untuk mengisi kuisisioner tentang kepuasan pasien.

## **E. Subjek Penelitian**

### **1. Kriteria Inklusi**

Kriteria inklusi untuk sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah: pasien rawat jalan dengan pelayanan umum yang menunggu pelayanan obat di depo umum Instalasi Farmasi dengan umur 17-60 tahun.

### **2. Kriteria Eksklusi**

Kriteria eksklusi untuk sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah: pasien rawat inap dan pasien jaminan kesehatan yang menunggu pelayanan obat di depo umum Instalasi Farmasi.

## **F. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan dan dipelajari oleh seorang peneliti sehingga dapat diperoleh suatu informasi tentang hal tersebut, dan dapat ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2013: 38).

### **1. Identifikasi Variabel Utama**

Variabel utama adalah suatu variabel yang mencakup identifikasi dari semua variabel yang diteliti dan diklasifikasikan ke dalam berbagai variabel. Pada penelitian yang termasuk variabel utama adalah pelayanan farmasi, waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan, kepuasan pelanggan yang mendapatkan 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 tergantung. Pada penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat, kepuasan pasien dan ketersediaan formularium.

**2.2. Variabel Tergantung.** Variabel tergantung merupakan variabel yang timbul karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang termasuk variabel

tergantung adalah pelayanan farmasi di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin tahun 2019.

### **3. Definisi Operasional Variabel Utama**

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan formularium adalah buku pedoman obat yang berisi daftar obat yang digunakan di rumah sakit dengan standar yang telah ditetapkan dan update paling lama yaitu 3 tahun.
- b. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu yang digunakan pasien dari menyerahkan resep hingga pasien dapat menerima obat jadi dengan standar waktu  $\leq 30$  menit di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin.
- c. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu yang digunakan pasien dari menyerahkan resep hingga pasien dapat menerima obat racikan dengan standar waktu  $\leq 60$  menit di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin.
- d. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat adalah pentingnya tenaga teknis kefarmasian untuk dapat lebih memperhatikan dan mendeteksi agar tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin dengan tolak ukur keberhasilan yaitu 100%.
- e. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan antara puas atau tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin dengan tolak ukur keberhasilan yaitu sama atau lebih dari 80%.

### **G. Data Penelitian**

Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

#### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang didapat langsung dari responden melalui kuisioner yang memuat sejumlah pernyataan yang harus dijawab oleh pasien ataupun pendamping pasien yang memperoleh pelayanan farmasi di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu berupa pustaka dan data-data dari sumber lainnya.

### **H. Alat dan Bahan**

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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 adalah: lembar resep pasien rawat jalan di depo umum Instalasi Farmasi, lembar pencatatan waktu tunggu obat jadi dan obat racikan, lembar kuisioner pasien, lembar pencatatan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat dan lembar pencatatan hasil wawancara ketersediaan formularium.

### **I. Analisis Data**

Data yang diperoleh dianalisis untuk mengetahui kesesuaian masing-masing indikator dengan standar yang berlaku yang telah ditetapkan oleh Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

#### **1. Ketersediaan Formularium**

Setiap rumah sakit diwajibkan untuk memiliki buku formularium rumah sakit dan rutin diperbaharui paling lama yaitu 3 tahun. Perbaharuan formularium tersebut digunakan untuk mengetahui informasi terbaru yang berkaitan dengan obat yang digunakan oleh staf medis.

#### **2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi**

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu yang dibutuhkan dari pasien menyerahkan resep hingga pasien dapat menerima obat jadi. Waktu tunggu dihitung menggunakan stopwatch yang telah disesuaikan dengan jam di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin. Perhitungan dimulai dari saat pasien menyerahkan resep sampai pasien dapat menerima obat jadi. Hasil dari

perhitungan ditulis didalam lembar pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi.

Rumus waktu tunggu pelayanan obat jadi :

$$\frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan (N)}}{\text{jumlah pasien yang di survey dalam bulan tersebut (D)}}$$

Standar:  $\leq 30$  menit (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

### 3. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan

Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu yang dibutuhkan dari pasien menyerahkan resep hingga pasien dapat menerima obat racikan. Waktu tunggu dihitung menggunakan stopwatch yang telah disesuaikan dengan jam di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin. Perhitungan dimulai dari saat pasien menyerahkan resep sampai pasien dapat menerima obat racikan. Hasil dari perhitungan ditulis didalam lembar pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan.

Rumus waktu tunggu pelayanan obat racikan :

$$\frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan (N)}}{\text{jumlah pasien yang di survey dalam bulan tersebut (D)}}$$

Standar:  $\leq 60$  menit (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

### 4. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat

Kejadian kesalahan pemberian obat merupakan suatu kejadian kesalahan pemberian obat kepada pasien yang meliputi salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis obat, salah pasien dan salah dalam memberikan jumlah obat. Kejadian kesalahan pemberian obat dapat dilihat dari sampel resep yang masuk kemudian dicatat ada atau tidak adanya kesalahan dalam memberikan jenis obat, dosis obat, salah pasien serta jumlah obat. Hal tersebut dicatat didalam lembar pencatatan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat.

Data dihitung tiap bulan dengan rumus:

$$\frac{\text{jumlah seluruh pasien di instalasi farmasi yang di survey} - \text{jumlah pasien yang mengalami kesalahan (N)}}{\text{jumlah seluruh pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}} \times 100\%$$

Standar: 100% (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

### 5. Kepuasan Pasien

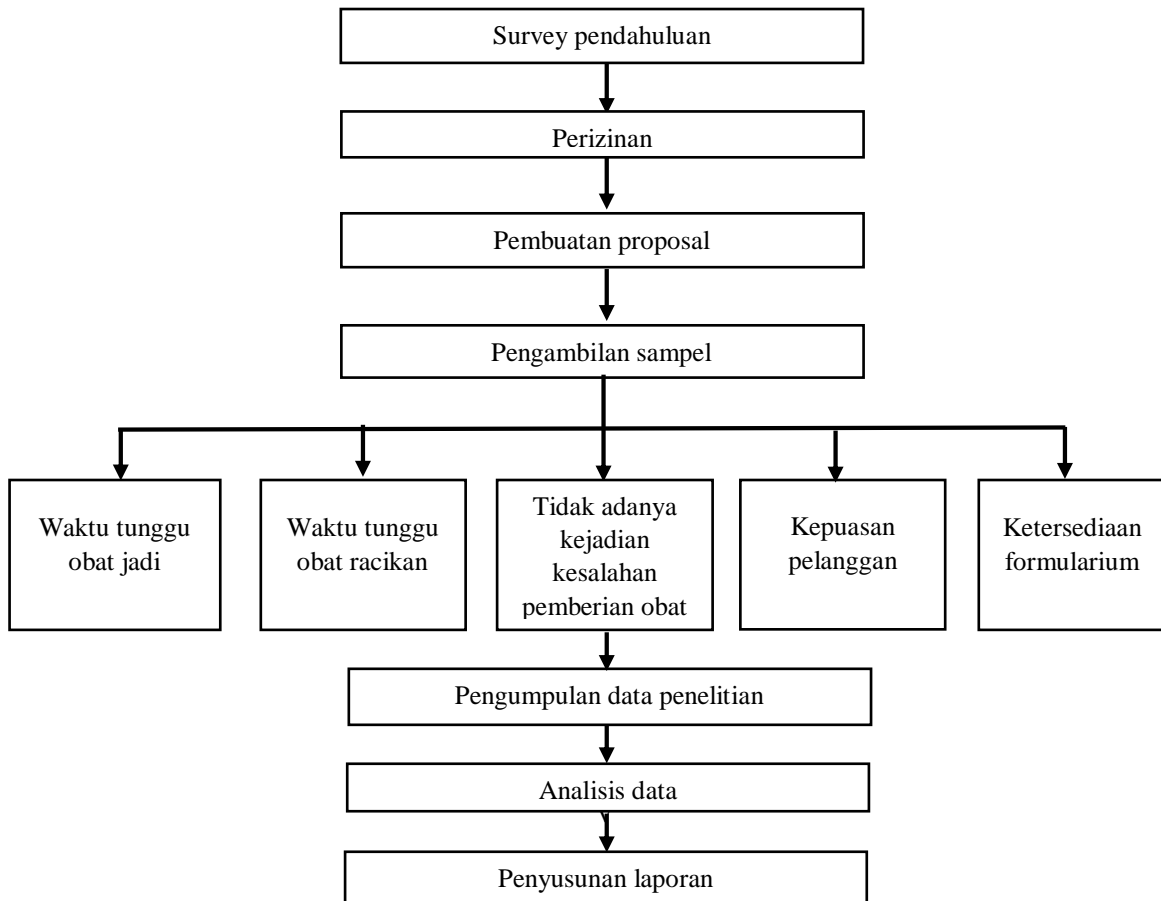
Kepuasan pasien adalah perasaan pelanggan antara puas atau tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin dengan mengisi kuisioner kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

Data dihitung tiap bulan dengan rumus:

$$\frac{\text{jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang di survey (N)}}{\text{jumlah total pertanyaan (D)}} \times 100\%$$

Standar:  $\geq 80\%$  (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

### J. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur penelitian