

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo pada bulan Mei 2025 sampai dengan bulan Juni 2025.

##### **2. Bentuk penelitian**

Desain penelitian pada penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan metode survei. Survei dilakukan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep. Pengumpulan data dilakukan pada saat pasien bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian.

##### **3. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kuesioner yang dibuat tepat dan dapat digunakan untuk sebuah penelitian. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka item dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka item dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2016)

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat tersebut reliabel (Sugiyono, 2016).

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka Cronbach alpha dengan ketentuan nilai Cronbach alpha. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Notoadmodjo, 2012).

##### **4. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

- a. Kriteria inklusi adalah kriteria kriteria yang digunakan untuk memilih partisipan atau sampel yang akan diikutsertakan dalam penelitian. Berikut beberapa contoh kriteria inklusi:
  - 1) Pasien atau pendamping pasien dengan usia  $>18$  tahun berdasarkan kategori awal masa dewasa.
  - 2) Bersedia menjadi responden.
  - 3) Partisipan harus memiliki kondisi kesehatan yang baik dan

tidak memiliki penyakit yang dapat mempengaruhi hasil penelitian.

- 4) Partisipan dapat berbahasa Indonesia, berkomunikasi dengan baik dan mengerti baca tulis.
  - 5) Pasien yang berkunjung berobat ke Klinik Azzahra Medica Lugosobo.
- b. Kriteria eksklusi adalah kriteria yang digunakan untuk mengecualikan partisipan atau sampel yang tidak memenuhi syarat untuk diikutsertakan dalam penelitian. Berikut beberapa contoh kriteria eksklusi :
- 1) Pasien yang sedang dalam kondisi gawat darurat.
  - 2) Pasien yang memiliki gangguan kejiwaan.

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang ada dalam penelitian. Wilayah ini meliputi tentang objek atau subjek yang bisa ditarik kesimpulannya (Amin, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau yang mendampingi pasien dengan data pasien yang berkunjung dan berobat di Klinik Azzahra Medica Lugosobo. Berdasarkan data yang diperoleh penulis selama melaksanakan penelitian, jumlah populasi pelayanan resep di instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugoosbo sebanyak 699.

### **2. Sampel**

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Amin, 2023). Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling *insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti saat melakukan pelayanan resep di Klinik Azzahra Medica Lugosobo dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pada penelitian ini, sampel yang akan dijadikan penelitian kepuasan pelayanan resep berjumlah 87. Jumlah tersebut penulis dapatkan dari perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Jumlah sampel (n)} &= \frac{\text{Jumlah populasi (N)}}{1 + (\text{Jumlah populasi (N)} \times e^2)} \\
&= \frac{699}{1 + (699 \times (0,1)^2)} \\
&= \frac{699}{1 + 6,99} \\
&= 87,48 \\
&= 87 \text{ orang}
\end{aligned}$$

### C. Variabel Penelitian

#### 1. Identifikasi Variabel Utama

Identifikasi variabel utama yaitu suatu identifikasi yang memuat variabel yang di teliti langsung. Dalam penelitian ini, variabel utamanya yaitu evaluasi standar minimum pada pelayanan resep yang berkaitan dengan waktu tunggu dan kesesuaian obat pada pelayanan resep pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo.

#### 2. Klasifikasi Variabel Utama

Variabel utama dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung. Variabel bebas yaitu variabel yang akan dipilih dan diukur oleh peneliti. Sedangkan variabel tergantung atau variabel terikat yaitu variabel yang akan dipilih dan diukur oleh peneliti untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah standar minimal pelayanan resep di instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo. Sedangkan variabel tergantung atau variabel terikatnya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan resep.

#### 3. Definisi Operasional Variabel Utama

Definisi operasional variabel utama adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Evaluasi standar minimum pada pelayanan resep yang berkaitan dengan waktu tunggu dan kesesuaian obat pada pelayanan resep pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo. Dalam pelaksanaannya penelitian ini juga menggunakan pedoman 5 dimensi kepuasan pelayanan, yang meliputi : dimensi berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*) (Sukmawati et al., 2024).

## **D. Alat dan Bahan**

### **1. Alat**

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah stopwatch, buku catatan, dan pulpen atau pensil.

### **2. Bahan**

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah berkas pernyataan kuisisioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo, untuk mengukur kesalahan pemberian obat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep yang dilakukan.

## **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data agar sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan terdiri dari tiga jenis, yaitu:

### **1. Lembar Observasi**

Digunakan untuk mencatat waktu tunggu pelayanan resep, baik obat racikan maupun non racikan. Pencatatan dilakukan mulai dari saat resep diterima oleh petugas farmasi hingga obat diserahkan kepada pasien atau pendamping.

### **2. Wawancara Terstruktur**

Dilakukan kepada apoteker penanggung jawab untuk mengetahui ketersediaan formularium, frekuensi pembaruan formularium, dan prosedur pelayanan kefarmasian.

### **3. Kuesioner Kepuasan Pasien**

Alat ukur utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, yang disusun berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) sebagai indikator kepuasan pasien, yaitu:

- a. *Tangibles* (berwujud): kondisi fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan.
- b. *Reliability* (keandalan): kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap): kecepatan dan kesigapan dalam melayani.
- d. *Assurance* (jaminan): kepercayaan dan sopan santun petugas.

e. *Empathy* (empati): perhatian dan kesetaraan perlakuan terhadap pasien. Kuesioner terdiri dari 25 pernyataan, masing-masing dimensi memiliki 5 item. Responden memberikan penilaian dengan skala:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

## F. Cara Menganalisis Kuisisioner

### 1. Skoring Jawaban

Setiap jawaban responden diberi skor 1 sampai 5 sesuai tingkat kesetujuannya terhadap pernyataan. Total skor setiap responden dihitung dari jumlah seluruh item.

### 2. Menentukan Nilai Rata-Rata per Dimensi

Rata-rata skor dihitung untuk masing-masing dimensi (5 dimensi), lalu dibandingkan dengan kriteria interpretasi tingkat kepuasan:

- 76–100% = Baik
- 60–75% = Cukup
- <60% = Kurang

### 3. Menghitung Tingkat Kepuasan Keseluruhan

- Total skor seluruh responden dijumlahkan lalu dibagi jumlah responden dan skor maksimal.
- Rumus:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor aktual}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100 \%$$

### 4. Interpretasi Hasil

Hasil akhir digunakan untuk mengevaluasi apakah pelayanan resep yang diterima pasien telah memenuhi harapan mereka, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan.

**Tabel 1. Format Kuisisioner**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	C	S	SS
A. Dimensi berwujud ( <i>Tangible</i> )		1	2	3	4	5
1	Petugas farmasi menggunakan pakaian yang rapi saat melakukan pelayanan.					
2	Kursi di ruang tunggu pengambilan obat mencukupi dan nyaman, serta memiliki loket pengambilan obat yang mudah dijangkau pasien.					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	C	S	SS
3	Fasilitas di ruang farmasi dan ruang tunggu obat memadai.					
4	Terdapat pamflet mengenai informasi obat di ruang tunggu pengambilan obat.					
5	Ruang tunggu obat yang bersih dan terdapat fasilitas yang mendukung agar pasien tidak merasa bosan saat menunggu antrian pengambilan obat.					
<b>B. Dimensi Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra medica Lugosobo memberikan tanggapan yang baik terkait pertanyaan dari pasien.					
2	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra menyiapkan obat secara teliti dan benar (dari segi pengecekan kedaluwarsa obat dan ketepatan dosis).					
3	Petugas farmasi memberikan informasi secara tertulis apabila pasien kurang begitu paham dengan penjelasan dari petugas.					
4	Obat yang diberikan kepada pasien baik berupa racikan maupun non racikan dalam keadaan rapi dan bersih.					
5	Petugas melakukan pelayanan dengan terampil dan sesuai dengan prosedur.					
<b>C. Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Pasien yakin akan obat yang diberikan dapat memberikan efek kesembuhan mereka.					
2	Pasien yakin dengan kebenaran dari obat yang diberikan.					
3	Adanya kualitas pelayanan yang dijamin mutunya					
4	Jalur antrian pengambilan obat teratur.					
5	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menjaga privasi informasi pasien yang bersifat rahasia.					
<b>D. Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo dapat memahami keperluan pasien.					
2	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo memberikan perhatian yang baik terhadap keluhan pasien					
3	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo memperhatikan kenyamanan pasien dalam menunggu obat.					
4	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo dapat membangun komunikasi yang efektif dan baik kepada pasien maupun keluarga yang mendampingi.					
5	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo tidak membedakan perlakuan kepada pasien.					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	C	S	SS
E. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )		1	2	3	4	5
1	Petugas instalasi farmasi Klinik Azzahra Medica Lugosobo dapat menjelaskan mengenai cara penggunaan dan penyimpanan obat.					
2	Petugas instalasi farmasi menjelaskan terkait efek samping obat.					
3	Petugas instalasi farmasi memberi tahu dosis obat yang diberikan					
4	Petugas instalasi farmasi memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien.					
5	Kondisi peralatan dan sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan dapat berfungsi dengan baik.					

**Keterangan:**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

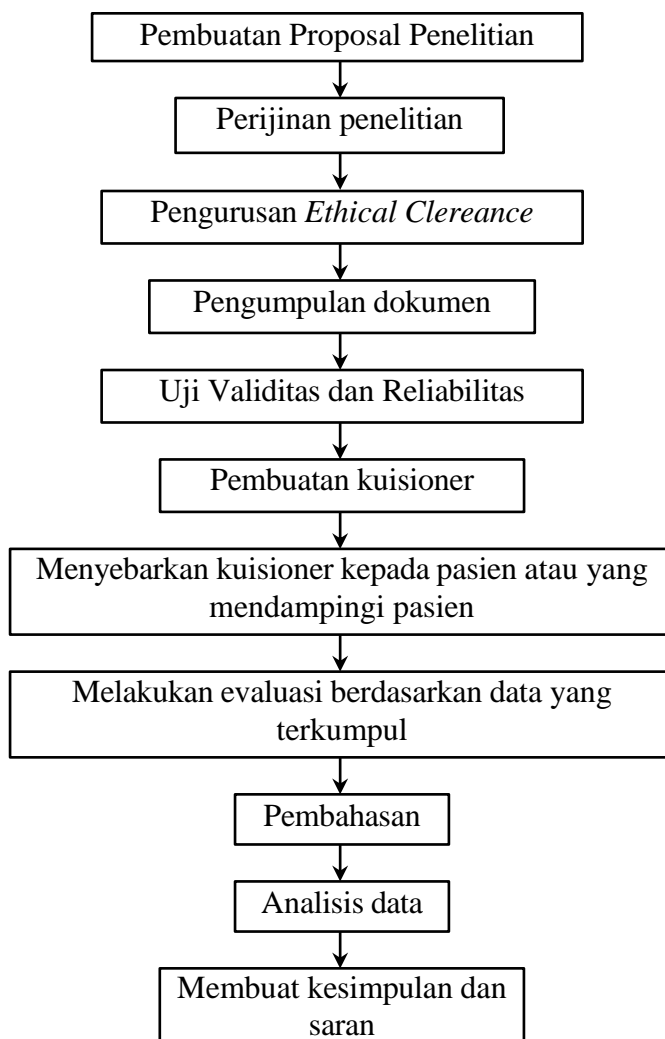
SS : Sangat Setuju

**G. Jalannya Penelitian**

Jalannya penelitian adalah suatu tahapan yang menjelaskan proses selama penelitian dilakukan. Dari mulai pembuatan proposal, pengumpulan dokumen, pembuatan kuisioner, penyebaran kuisioner, pengelolaan data kuisioner dan hasil akhir dari kuisioner tersebut.

Tahap awal yang dilakukan untuk menjalankan penelitian ini adalah melihat dan mengkaji penelitian-penelitian sebelumnya yang mendukung jalannya penelitian. Selain itu, penulis merumuskan masalah untuk penelitian yang akan dibuat. Tahap selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Cara pengumpulan data tersebut adalah dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner kepada responden. Tahap pengelolaan data dilakukan pada saat semua data terkumpul. Saat semua data terkumpul maka dilakukan analisa data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan resep di Klinik Azzahra Medica Lugosobo. Setelah itu kita dapat melakukan pembahasan dan kemudian membuat kesimpulan untuk mengetahui seberapa puas penilaian pelanggan terhadap pelayanan resep di Klinik Azzahra Medica Lugosobo. Sehingga kita dapat membuat presentase tingkat kepuasan pelayanan dan dapat membuat rekomendasi untuk mengembangkan kualitas pelayanan resep pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo untuk berprogres menjadi lebih baik dari sebelumnya.

## H. Skema Kerja



Gambar 2. Skema Kerja

## I. Analisis Hasil

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data dapat dengan mudah dipahami dan dimanfaatkan untuk menjawab rumusan masalah (Natoatmodjo, 2018). Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Amalia dkk., 2022).



**Tabel 2. Penilaian Skala *Likert* Kepuasan**

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Sumber: Amalia dkk., (2022)

Penentuan *scoring* skala *likert* dengan cara menghitung total seluruh jumlah responden yang memilih dengan skor jawaban. Dengan Rumus:

$$\text{Kepuasan Pasien (\%)} = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Rumus perhitungan untuk mencari skor maksimal:

$$\text{Skor Maksimal} = \text{Skor Tertinggi Likert} \times \text{Jumlah Responden}$$

Keterangan:

Skor Maksimal = Skor tertinggi likert x jumlah responden  
= 5 x Jumlah responden

Tingkat kepuasan pasien ditentukan dengan melihat nilai persentase Kepuasan Pasien sebagai berikut (Amalia dan Deny, 2022):

**Tabel 3. Intepretasi Skor**

Skor	Tingkat kepuasan
0-20%	Sangat Tidak Puas
21-40%	Tidak Puas
41-60%	Cukup Puas
61-80%	Puas
81-100%	Sangat Puas

Sumber: Amalia dan Deny (2022)

## J. Jadwal Penelitian

**Tabel 4. Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Agenda Kegiatan	Bulan									
		11	12	1	2	3	4	5	6	7	
1	Pengajuan judul & pembimbing										
2	Pengumpulan form F1 & F2										
3	Penyusunan proposal										
4	Pengumpulan proposal										
5	Penelitian & pengambilan data										
6	Pendaftaran ujian KTI										
7	Pengumpulan naskah ke penguji										
8	Pelaksanaan ujian KTI										
9	Pendaftaran ujian KTI ulang										
10	Pelaksanaan ujian ulang KTI										