

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian**

RSU Nirwana Banjarbaru adalah rumah sakit umum yang didirikan oleh dr Nanang Miftah Fajar, Sp.PD. RSU Nirwana adalah sebuah usaha dibidang Pelayanan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat. Didirikan pada tanggal 2 Juli 2015. Nomor SK KEMENKES : AHU-0639.AH.02.01. TAHUN 2010. Nomor NIB : 9120014120671 dan luas lahan seluas  $\pm 2.042 \text{ m}^2$ . Rumah Sakit Umum Nirwana didirikan untuk mendukung program Pemerintahan dalam meningkatkan kesejahteraan Masyarakat, terutama dibidang kesehatan, menciptakan lapangan kerja bagi tenaga kerja produktif yang belum bekerja, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

RSU Nirwana dari tahun 2010 merupakan klinik dan praktik dokter yang dipimpin oleh dr. Nanang Miftah Fajar, kemudian di tahun 2016 klinik utama nirwana memiliki 10 tempat tidur dan praktik Bersama 4 dokter spesialis, kemudian di tahun 2020 klinik nirwana berubah menjadi rumah sakit nirwana yang di naungi oleh PT. Anugerah Rizki Ilahi sampai pada tahun sekarang rumah sakit nirwana memiliki 56 tempat tidur, II poli rawat jalan, dan 13 dokter spesialis. RSU Nirwana terletak di pusat kota Banjarbaru yakni di Jl. Panglima Batur Timur No.42, Banjarbaru.

Motto RSUD Nirwana adalah “Melayani Pasien Adalah Ibadah Bagi Kami”. Adapun Visi dan Misi RSUD Nirwana Banjarbaru srbagai berikut:

#### Visi

Memberikan pelayanan yang terjangkau, bermutu dan professional.

#### Misi

1. Melakukan pelayanan kesehatan yang sempurna
2. Memberikan pelayanan dengan mengutamakan nilai kemanusiaan
3. Memberikan pelayanan dengan mengutamakan amal dan ibadah
4. Melayani pasien sebagai bagian dari keluarga sendiri dengan penuh empati Ikhlas dan berkualitas.

### **3.2 Jenis/ Rancangan**

Penelitian kuantitatif korelasional, yang memiliki variabel independen dan dependen, adalah metodologi yang akan diterapkan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan survei analitik dengan strategi cross-sectional, yang menekankan pada waktu pengumpulan data dan observasi dari variabel independen dan dependen pada waktu yang sama (Nursalam dalam Janah, 2017).

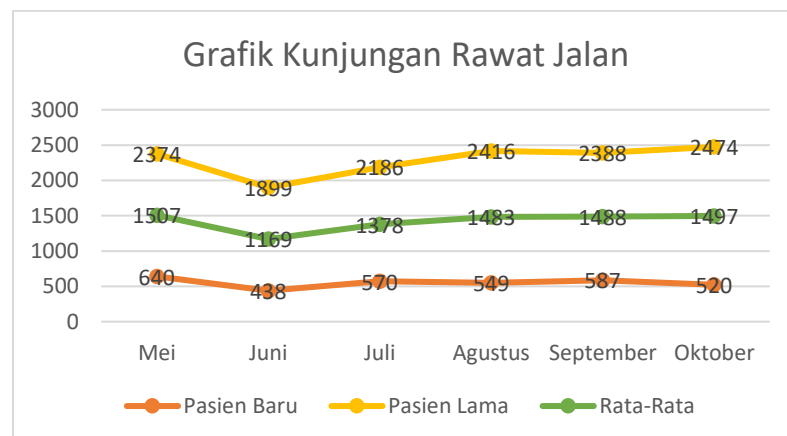
### **3.3 Lokasi dan Waktu**

Lokasi dan Waktu penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru pada bulan Februari 2024 dengan waktu penelitian selama 2 minggu.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 2.4.1 Populasi

Populasi ialah kategori untuk generalisasi yang terdiri dari individu-individu yang memenuhi kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sehingga mereka dapat diperiksa dan kesimpulan dapat dibuat. dan kemudian dapat ditarik kesimpulan (Kurniawan, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien baru dan pasien lama rawat jalan di RSUD Nirwana Banjarbaru pada bulan Mei - Oktober tahun 2023 sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Grafik Kunjungan Rawat Jalan Pasien Baru dan Pasien Lama**

Sumber: RSUD Nirwana Banjarbaru

#### 2.7.1 Sampel

Menurut Sugiyono dalam Rahman (2019) Sampel mewakili ukuran dan susunan populasi. Sampel ialah bagian dari item yang berkaitan dengan masalah berbasis populasi. (Zakariah & Afriani, 2021).

Setiap pasien yang kebetulan bertemu dengan peneliti akan dimasukkan ke dalam sampel. Bentuk pengambilan sampel ini, yang dikenal sebagai metodologi *Accidental Sampling*, semata-mata didasarkan pada kebetulan. (Kurniawan, 2016).

Sebagian pasien rawat jalan di instalasi farmasi menjadi sampel penelitian. RSUD Nirwanan Banjarbaru pada bulan Februari 2024 yang terkumpul selama dua minggu, yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria sampel yang sudah ditetapkan oleh peneliti kemudian dapat diterima atau dimasukkan kedalam penelitian (Swarjana & SKM, 2022).

Pada penelitian kriteria inklusi yaitu meliputi :

- 1) Pasien rawat jalan yang sedang menerima obat selama dua minggu ketika data dikumpulkan di bagian farmasi RSUD Nirwana Banjarbaru.
- 2) Responden berusia 18-50 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Responden berusia dibawah 17 tahun
- 2) Keluarga pasien rawat inap

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ialah suatu atribut, nilai, atau karakter dari benda, orang, atau kegiatan yang agak berbeda satu sama lain dan yang dapat digunakan oleh analis untuk berpikir, mengumpulkan informasi, dan membuat penilaian. (Ridha, 2017). Dalam pertimbangan ini, ada dua macam faktor yang diambil, diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang menyebabkan, atau yang menjadi sumber perubahan atau munculnya variabel (dependen) dikenal sebagai variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah waktu tunggu yang dihabiskan untuk menunggu pelayanan obat kombinasi.
- b. Variabel terikat (dependent variable) dapat diartikan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

### 3.6 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional disajikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3. 1** Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Cara Ukur	Skala Data
<b>Variabel Independen: Waktu tunggu pelayanan Farmasi</b>	Jumlah total waktu pelayanan obat RSUD Nirwana Banjarbaru dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai menerima	Waktu Tunggu Pelayanan di Instansi Farmasi yaitu : Waktu tunggu pelayanan obat racikan $\leq 60$ menit.	Kuesioner dengan pertanyaan yang diukur dengan daftar isian Kategori: (Obat Racik) 1: Sesuai standar $\leq 60$ menit 0: Tidak sesuai standar $\geq 60$ menit.	Ordinal Data dikategorikan menjadi 1. Kategori Sesuai standar jika nilai $< 60\%$ 2. Kategori Tidak sesuai

	obat			standar jika nilai >60%
				Dakhi (2022)
<b>Variabel</b>	Terpenuhinya harapan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Nirwana Banjarbaru dalam membeli suatu jasa yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri pasien	Lima dimensi kepuasan pasien menurut Munawir dalam Anisah <i>et al.</i> (2022), yaitu : 1. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 2. <i>Assurance</i> (Jaminan) 3. <i>Tangibels</i> (Berwujud) 4. <i>Empathy</i> (Empati) 5. <i>Reliability</i> (Keandalan)	Kuesioner dengan 32 pertanyaan yang diukur dengan Skor Servqual Negatif (<0) :Tidak Puas. Skor Servqual lebih besar atau sama dengan nol (>=0) :Puas (Irawan, 2020)	Ordinal Data dikategorikan menjadi 1. Kategori Tidak Puas jika nilai <60% 2. Kategori Puas jika nilai >60%
				Dakhi (2022)

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang diperlukan untuk investigasi ini, diperlukan metode pengumpulan data sebagai berikut.:

#### 3.7.1 Data Primer

Sumber data penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner diartikan dengan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari peserta penelitian. (Siregar et al., 2022). Dipenelitian ini, untuk mengumpulkan data primer secara langsung maka yang dibutuhkan adalah kuesioner.

#### 3.7.2 Kuesioner (Angket)

Menurut Iamail & AlBahri dalam Pranatawijaya (2019) Kuesioner merupakan suatu instrument pengumpulan informasi yang digunakan untuk mengumpulkan sejumlah besar informasi.

Strateginya adalah dengan menyediakan sejumlah pertanyaan yang disusun secara terorganisir untuk diberikan kepada responden agar yang berhubungan dengan reaksi terhadap berbagai faktor yang dapat diteliti. Sebagai alat pengumpul informasi pada penelitian ini, digunakan angket kuesioner dengan 33 pernyataan yang disusun secara sistematis dan disebarakan kepada responden dalam bentuk skala lima Tingkat (*likert*).

Dalam setiap item soal akan disediakan 10 pilihan jawaban yang terbagi menjadi 5 jawaban kenyataan dan 5 jawaban harapan dengan nilai masing-masing sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- b. Tidak Setuju (TS) : 2
- c. Cukup Setuju (CS) : 3
- d. Setuju (S) : 4
- e. Sangat Setuju (SS) : 5

Pengisian kuesioner pada penelitian ini menggunakan *google form*, dan respondennya pasien baru dan pasien lama rawat jalan yang ada di RSUD Nirwana Banjarbaru.

### **3.8 Prosedur Penelitian**

Prosedur pada penelitian ialah urutan yang dapat dilakukan penelitian, agar mendapatkan informasi dari pertanyaan penelitian, prosedur penelitian dapat mengumpulkan data penelitian sebagai berikut:

1. Melakukan Perizinan dari Universitas Borneo Lestari untuk dapat

melakukan penelitian

2. Melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru
3. Mengajukan permohonan izin penelitian kepada instalasi tempat penelitian
4. Melakukan persiapan kegiatan penelitian
5. Melakukan pengambilan data penelitian
6. Melakukan analisis data

### **3.9 Pengolahan Data**

Pengolahan data merupakan proses mengubah sejumlah besar data yang nantinya akan diperoleh ke dalam format yang akan diperiksa dan ditampilkan, dikenal sebagai pemrosesan data.

#### **3.9.1 Pengecekan Data (Editing)**

Merupakan tindakan agar melihat atau memeriksa survei atau daftar isian yang telah diisi, substansi dari model survei tersebut sudah dapat dipelajari, mencari ketidakkonsistenan atau ketidaksesuaian dalam respons, apakah ada ketidaksesuaian atau kejanggalan dalam jawaban, apakah angkanya sesuai, dan bagaimana kekeliruan-kekeliruan lainnya.

#### **3.9.2 Memberi Kode Data (Coding)**

Merupakan suatu Proses ini mentransfer atau mengubah data tekstual dari respons survei menjadi data numerik dengan memberikan kode pada setiap bagian data atau variabel. Sebagai



contoh, sangat puas akan diberi kode 4, puas dengan kode 3, tidak puas dengan kode 2, sangat tidak puas dengan kode 1. Oleh karena itu, tujuan dari pengkodean adalah untuk membentuknya lebih sederhana ketika menganalisis informasi yang berhubungan.

### 3.9.3 Memasukkan Data

Merupakan gerakan yang menukar atau memasukkan informasi kedalam program komputer sehingga informasi tersebut dapat ditampilkan dan dianalisis secara sah. Biasanya merupakan gerakan pendahuluan dari penanganan informasi. Selanjutnya, semua informasi yang akan disiapkan pada saat itu dapat direkam dan disimpan kedalam media berkapasitas informasi dengan menggunakan organisasi atau program komputer tertentu atau kumpulan program.

### 3.9.4 Pembersihan Data

Merupakan kegiatan informasi dimasukkan ke dalam komputer dan kemudian harus ditinjau kembali untuk mengetahui kemungkinan kesalahan. Hal ini memastikan bahwa informasi yang dimasukkan ke dalam program komputer akurat dan siap untuk diperiksa lebih lanjut. Salah satu istilah untuk upaya ini adalah pembersihan informasi.

### 3.10 Analisis Data

#### 3.10.1 Uji Kualitas Data

##### a. Validitas

Menurut Sugiyono dalam Sugiono *et al.* (2020) Validitas suatu daftaryang menunjukkan bahwa alat pengukuran yang benar-benar mengukur objek yang akan diukur. Uji validitas dapat dilakukan untuk mengetahui apakah alat estimasi dapat menggunakan suatu item yang akan diukur oleh survei.(Nazenin & Palupiningdyah, 2014).

Dalam peneltian ini perhitungan data uji validitas akan dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatau data sebelum digunakan maka dapat dilihat dari perbandingan nilai rhitung > rtabel. Nilai rtabel didapatkan  $N = 30$  dan  $rtabel = 0,361$  (Novikasari, 2016).

Adapun kriteria pengujiannya yaitu sebagai berikut :

- a. Apabila  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka instrument valid
- b. Apabila  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka instrument tidak valid

##### b. Uji Realibilitas

Menurut Notoatmodjo dalam Haq, (2022) Realibilitas menunjukkan Tingkat kualitas tak tergoyahkan dari alat ukur adalah metrik yang menggambarkan seberapa dapat diandalkannya suatu alat pengukuran. Oleh karena itu,

konsistensi instrumen pengukuran-yaitu, apakah instrumen tersebut tetap konsisten dalam beberapa kali pengukuran-dapat dipastikan dengan uji reliabilitas. Untuk melihat kualitas reliabilitas instrument akan dihitung dengan *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS.

### 3.10.2 Analisis Univariat

Analisis univariat ialah pemeriksaan yang bertujuan untuk menggambarkan masing-masing variabel yang diselidiki, yaitu analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan setiap variable penelitian baik variabel independen maupun dependen. Analisis univariat dapat dilakukan dengan menggambarkan data yang akan diperoleh sedetail mungkin. Sehingga semua informasi yang akan diperoleh dikumpulkan berdasarkan reaksi yang sama pada saat itu, yang ditampilkan dalam bentuk tabel pengulangan dan tingkat pengulangan.

### 3.10.3 Analisis Bivariat

Dengan memeriksa hubungan antara variabel independen dan dependen, analisis bivariat menentukan apakah ada hubungan yang signifikan secara statistik di antara keduanya. Dua variabel yang diteliti dalam penelitian ini, waktu tunggu dan kepuasan pasien, diperiksa untuk mengetahui hubungan potensial menggunakan uji chi square. Hasil analisa akan diperoleh variabel manakah yang berhubungan dan tidak berhubungan.

Jika  $p < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan (bermakna) antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- a. Jika  $p > \alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna (signifikan) antara variabel bebas dengan variabel terikat

Persyaratan berikut ini harus dipenuhi untuk melakukan uji *chi square* sebagai berikut :

- a. Populasi yang diambil sebagai sampel  $\geq 40$  responden.
- b. Apabila tabel lebih dari 2x2 misal 3x2, 3x3 dan seterusnya maka digunakan uji *Person Chi Square* dan jumlah cells dengan frekuensi harapan yang kurang dari 5 dan tidak boleh lebih dari 20%.

### **3.11 Etika Penelitian**

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti dapat melakukan pengurusan proses penelitian pendidikan, dimulai dari perizinan dari Universitas Borneo Lestari, kemudian perizinan uji etik di Universitas Sari Mulia, sampai melakukan penelitian di RSUD Nirwana Banjarbaru. Kemudian peneliti memberikan surat tersebut kepada pihak RSUD Nirwana Banjarbaru untuk pengambilan data.

Berikut merupakan etika yang harus diperhatikan dalam melakukan penelitian anatara lain:

### **1.1 *Informed Consent* (Lembar persetujuan)**

*Informed Consent* adalah bentuk kerangka pemahaman antara analis dan responden dengan memberikan dokumen persetujuan. Dengan memberikan formulir persetujuan kepada responden, persetujuan dapat diberikan kapan saja setelah pertanyaan diajukan.

Jika subyek bersedia, pada saat itu, pasien harus menandatangani formulir persetujuan jika mereka setuju. Jika responden menolak untuk berpartisipasi, analis harus menghormati pilihan tersebut. Kepentingan responden, poin dan tujuan penelitian, jenis informasi yang diminta, komitmen, strategi penggunaan, kesulitan yang mungkin timbul, manfaat, kerahasiaan, dan informasi yang mudah dihubungi ialah beberapa detail yang harus dimasukkan dalam *informed consent*.

### **2.1 *Confidentially* (Kerahasiaan)**

Seluruh data yang diserahkan oleh responden dijamin kerahasiaannya oleh analis. Karena itu, sejumlah informasi tertentu yang terkait dengan pertanyaan ini dirinci pada informasi tersebut terkait dengan pertanyaan ini dirinci pada hasil penyelidikan.

### **3.1 *Anonymity* (Tanpa Nama)**

Dalam menjaga privasi, Lembar pengumpulan informasi tidak mencantumkan nama-nama responden untuk melindungi privasi mereka. Sebuah kode diberikan pada lembar tersebut.