

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Rancangan Penelitian

Penelitian berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga dan gejala tertentu. Ditinjau dari wilayahnya, maka penelitian kasus hanya meliputi daerah atau subjek yang sangat sempit, (Arikunto, 2010).

B. Subyek Dan Obyek Penelitian

Untuk memperkuat data penelitian maka dilakukan wawancara terhadap subyek penelitian. Subyek penelitian untuk diwawancara terdiri dari Kepala Instalasi Farmasi, Apoteker, Asisten Apoteker, verifikator dan Pasien. Obyek penelitian ini adalah waktu tunggu. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan November sampai dengan bulan Desember 2016 di unit farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

C. Definisi Operasional

Variabel yang diteliti merupakan waktu tunggu dan kinerja sistem atrian yang terdiri dari:

1. Waktu tunggu

Waktu tunggu adalah Jumlah total waktu pelayanan farmasi rawat jalan mulai pada saat penyerahan resep sampai dengan obat diserahkan. Cara pengukuran : Melakukan observasi langsung pengukuran waktu per tahapan pelayanan dengan *stopwatch*

2. Kinerja Sistem Antrian

Kinerja sistem antrian adalah hasil dari perhitungan menggunakan rumus yang merupakan pengolahan data jumlah pasien yang datang dan jumlah pasien yang dilayani.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010). Penelitian menggunakan instrumen yaitu:

1. Pengumpulan data primer dengan pengamatan langsung (*observasi*) dan pencatatan waktu pada setiap tahap pelayanan. Data primer yang dikumpulkan melalui perhitungan waktu pelayanan dan waktu tunggu ditujukan untuk mengetahui *arrival rate* dan *service rate*.
2. Wawancara mendalam dengan informan untuk mendapatkan data yang lebih banyak guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan resep di unit farmasi

3. *Tape Recorder* digunakan untuk merekam wawancara yang dilakukan pada saat penelitian.
4. *Stopwatch* digunakan untuk menghitung waktu tahapan pelayanan mulai pada saat menerima resep hingga pemberian obat.
5. Buku catatan untuk mencatat hal-hal yang penting pada saat penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dari hasil :

1. Data Primer

Menghitung waktu tunggu antrian pelayanan farmasi rawat jalan, mulai pada saat pasien menyerahkan resep hingga penyerahan obat oleh petugas. Setelah data observasi terkumpul maka data tersebut digunakan untuk perhitungan parameter rata-rata tingkat kedatangan (λ) dan rata-rata tingkat pelayanan (μ). Selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan perhitungan untuk melihat kinerja model antrean meliputi :

- a. Probabilitas tidak ada pelanggan dalam sistem (P_0)
- b. Rata-rata jumlah pelanggan atau unit dalam sistem (L)
- c. Rata-rata waktu yang dihabiskan dalam antrian atau dilayani (W)

- d. Rata-rata jumlah pelanggan atau unit dalam antrian menunggu untuk dilayani (L_q)
- e. Rata-rata waktu pelanggan atau unit dihabiskan dalam antrian menunggu untuk dilayani (W_q). Setelah itu akan dilakukan penyajian data mengenai kinerja model antrean dengan data numerik.

2. Data Sekunder (*indepth Interview*)

Hasil wawancara dengan Ketua instalasi farmasi, Apoteker, Apoteker pendamping dan staf farmasi rawat jalan ditranskrip. Setelah itu dilakukan tahap- tahap sebagai berikut:

- a. Klasifikasi dan mengecek data dengan triangulasi teknik untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. **Triangulasi**, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Untuk menjamin validitas data dalam penelitian ini, dilakukan teknik *triangulasi* (Sugiyono, 2012). Teknik triangulasi yang digunakan, yaitu :

- *Triangulasi* sumber untuk menguji keabsahan data yaitu membandingkan keadaan dan perspektif dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.

- *Triangulasi* teknik yaitu dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda
- b. Data dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok dan sesuai dengan tujuan penelitian.
- c. Penyajian data dengan uraian singkat atau narasi
- d. Hasil penyajian data dalam bentuk narasi digunakan sebagai tambahan analisis hasil penelitian.

Analisis hasil penelitian mengenai data primer dan data sekunder digabungkan. Data sekunder akan melengkapi data primer. Klasifikasi ulang dilakukan sebelum tahap selanjutnya dan mengecek kembali kelengkapan data. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka dan dinarasikan.

F. Tahapan Penelitian

1. Penelitian Pendahuluan
 - a. Studi pendahuluan, yaitu mengenai kondisi yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dengan melakukan observasi langsung di setiap unit rumah sakit
 - b. Perumusan Masalah
 - c. Menentukan tujuan penelitian
2. Pengukuran Dan Pengumpulan Waktu Tunggu

a. Tahap I

Pengumpulan data sekunder rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien, profil rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul, jumlah tenaga kerja, sop, sarana prasarana bagian instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul

b. Tahap II

Pengukuran atau penghitungan waktu tunggu (data primer) Dengan cara mengikuti setiap alur pelayanan dan dihitung menggunakan *stopwatch* pada unit farmasi mulai pada saat pasien memberi resep hingga menerima obat,

c. Tahap III

Pada tahap ini semua data dari hasil perhitungan waktu tunggu, akan dilakukan *Editing* untuk mengoreksi hasil pengumpulan data perhitungan waktu tunggu pasien, serta dilakukan Tabulasi untuk mengelompokkan data dan data dimasukkan ke dalam tabel, guna mengetahui :

- Rata-rata jumlah pelanggan atau unit dalam sistem
- Rata-rata waktu yang dihabiskan dalam antrian atau dilayani
- Rata-rata jumlah pelanggan atau unit dalam antrian menunggu untuk dilayani

- Rata-rata waktu pelanggan atau unit dihabiskan dalam antrian menunggu untuk dilayani

d. Tahap IV

Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan terhadap subjek penelitian atau disebut informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti, yaitu dengan Ketua instalasi farmasi, Apoteker, Apoteker pendamping dan staf farmasi rawat jalan.

G. Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan surat izin permohonan penelitian kepada pihak rumah sakit RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan memperhatikan etika penelitian, yang meliputi :

1. Informed consent

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. Informed consent tersebut diberikan sebelum penelitian dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Tujuannya adalah supaya subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian. Jika subjek bersedia, maka responden harus menandatangani lembar persetujuan, jika responden tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati hak responden.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Peneliti menjamin kerahasiaan identitas responden dengan tidak mencantumkan nama pada lembar alat ukur, atau hanya menuliskan kode atau nomor responden pada lembar pengumpulan data hasil penelitian yang akan disajikan.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Peneliti memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya yang berhubungan dengan responden. Hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset