

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional. Kemudian untuk cara pengumpulan data menggunakan cara *cross sectional* dengan menggunakan 2 kuisioner yang nantinya digunakan untuk mengetahui pelayanan kefarmasian apotek yang ditujukan kepada apoteker penanggung jawab dan untuk mengetahui analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang ditujukan kepada konsumen.

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 3 apotek di Kecamatan Sanden yang berada di wilayah Kabupaten Bantul.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada rentang waktu dari bulan September 2018 sampai Mei 2019.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Pada penelitian ini populasi yang diteliti adalah 3 dari 4 apotek yang tersebar di Kecamatan Sanden di wilayah Kabupaten Bantul terkhusus

seluruh apoteker yang menjadi penanggung jawab apotek atau apoteker pendamping yang telah diberi tugas oleh apoteker penanggung jawab dan konsumen di seluruh apotek di Kecamatan Sanden.

2. Sampel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan 2 kelompok sampel yang berbeda yaitu, sampel apotek yaitu apoteker yang bertanggung jawab pada apotek atau apoteker pendamping yang telah diberi tugas oleh apoteker penanggung jawab dan konsumen yang ada di kecamatan yang diteliti.

a. Sampel Apotek

1. Jumlah Apotek

Semua apotek yang terdapat di Kecamatan Sanden yang berjumlah 3 dari 4 apotek yang tersebar di wilayah Kabupaten Bantul.

b. Sampel Tingkat Kepuasan Konsumen

Sampel dihitung dengan menggunakan rumus (Lwanga and Lemeshow, 1991):

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang akan diambil.

α = Kesalahan generalisasi. Nilainya ditetapkan peneliti.

$Z\alpha$ = Nilai standar dari alpha. Diperoleh dari tabel Z

P = Proporsi dari kategori menjadi point of interest, diperoleh dari studi terdahulu
(Jika Tidak diketahui maka 50% atau 0,5)

$Q = 1 - P$

d = Presisi penelitian, yaitu kesalahan prediksi proporsi yang masih dapat diterima.

Nilai ditentukan oleh peneliti

$N = \frac{1.96 \times 0.737 \times 0.233}{(0.05)^2}$

$N = 297,85$ di bulatkan menjadi 300 yang akan dijadikan sampel

Kemudian jumlah sampel ini dibagi dengan jumlah apotek yang akan dijadikan sampel yaitu 3 apotek sehingga di dapatkan hasil 100 pasien per apotek

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. a. Kriteria Inklusi Profil Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker

1. Responden adalah apoteker penanggung jawab atau apoteker pendamping yang telah diberi tugas oleh apoteker penanggung jawab apotek di wilayah yang diteliti

2. Apoteker yang bersedia menjadi responden

b. Kriteria Inklusi Analisis Kepuasan Konsumen

3. Pengunjung apotek di Kecamatan Sanden wilayah Kabupaten Bantul yang sudah memasuki fase remaja akhir yang dianggap sudah dapat berpikir secara rasional yaitu berusia >17 tahun
4. Bersedia menjawab kuisisioner
5. Pengunjung yang pernah mendapat pelayanan dari apotek minimal lebih dari satu kali

2. a. Kriteria Eksklusi Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker

1. Responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuisisioner dengan lengkap

b. Kriteria Eksklusi Tingkat Kepuasan Konsumen

2. Konsumen yang tidak menyelesaikan pengisian kuisisioner dengan lengkap

E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

1. Apotek

yang telah mendapatkan persetujuan dari apoteker pengelola apotek dan pemilik sarana apotek di Kecamatan Sanden yang ada di wilayah Kabupaten Bantul.

2. Pasien

Responden yang memenuhi kriteria inklusi dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek di Kecamatan Sanden wilayah Kabupaten Bantul.

3. Pelayanan Kefarmasian

Gambaran pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek di Kecamatan Sanden tentang kefarmasian yang mencakup lima aspek pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.

4. Analisis Kepuasan Pasien

Analisis kepuasan konsumen dapat dilihat dari kenyataan dari hasil kuesioner yang diisi oleh konsumen yang mencakup 5 dimensi pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.

F. Instrumen Penelitian

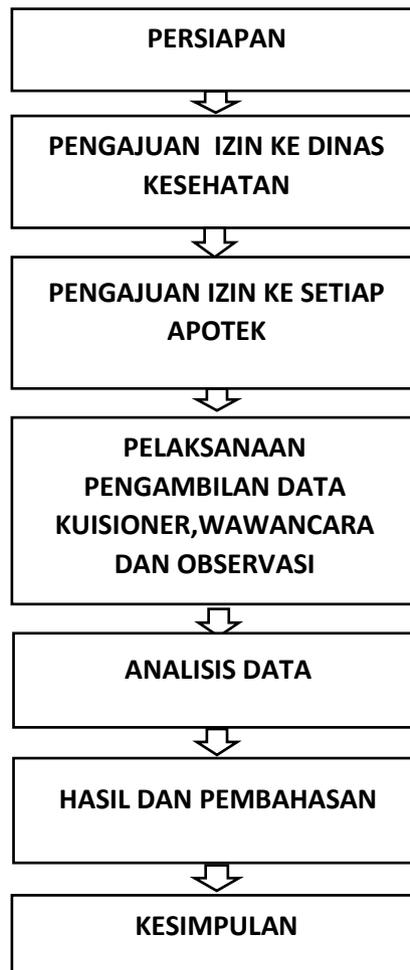
Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner yang menerapkan konsep dari 5 dimensi pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Konsumen akan memilih analisis kepuasan dengan kriteria sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pada penelitian yang sudah ada sebelumnya. Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner dari penelitian sebelumnya untuk mengevaluasi analisis kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek yang ada pada Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul.

G. Cara Kerja

1. Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner pada konsumen di apotek yang dipilih sebagai sampel. Untuk menjamin keaslian data yang didapat sesuai dengan kebenaran yang ada, maka pengambilan sampel didampingi langsung oleh peneliti.

H. Skema Langkah Kerja



Gambar. 2 Skema Langkah Kerja

I. Analisis Data

1. Pelayanan Kefarmasian

Pada Penelitian ini analisis data statistik dilakukan menggunakan Microsoft Excel dan dibuat dalam bentuk persentase serta ditampilkan dalam bentuk tabel. Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan parameter yang ada pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Dilakukan *koding* data dengan tujuan mempermudah pengolahan data dari setiap jawaban responden. Menurut penelitian Azwar (1999), pada perjalanannya data hasil penelitian akan diberikan kode. Tujuan pemberian kode ini untuk memudahkan proses pengolahan data beserta analisis datanya. Selanjutnya kode yang diberikan akan mengacu kepada skala likert dari hasil jawaban. Pada penelitian ini skala likert digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dari hasil kegiatan yang dilaksanakan di apotek, maka dari itu skala likert dibuat bertingkat dimulai dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 2. Koding Data Kuisisioner Kenelitian

Tahapan	Skor
Sangat puas	4
Puas	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

Kemudian perhitungan hasil skor masing-masing kriteria sesuai dengan tabel dari (Kepmenkes 2004).

Tabel 3. Interpretasi Hasil Skor

Rentangan Skor	Kriteria
20%-60%	Kurang
61%-80%	Cukup
81%-100%	Baik

(Sumber: Kepmenkes, 2004)

2. Analisis Kepuasan Konsumen

Analisis data dibuat dalam bentuk persentase dan ditampilkan dalam bentuk tabel. Analisis data dimulai dengan memasukan data kuesioner kepuasan konsumen dengan *koding* data sesuai dengan Tabel 4. Tahap selanjutnya data kuesioner kepuasan konsumen diolah dengan Microsoft Excel, sehingga akan didapatkan rata-rata kepuasan konsumen, dan diinterpretasikan sesuai dengan range yang ada pada Tabel 3.

Tabel 4. *Koding* Data Kuesioner Penelitian Kepuasan Konsumen

Kriteria	Skor
Sangat puas	4
Puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

(Sumber: Azwar, 1999)