

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian dengan judul Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul merupakan jenis penelitian non-eksperimental dengan rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan potong lintang atau *cross sectional*. Metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk melihat profil pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan konsumen di apotek Kecamatan Kretek yang akan diinterpretasikan dalam bentuk data kuantitatif. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada apoteker untuk melihat profil pelayanan kefarmasian serta konsumen untuk tingkat kepuasan menggunakan pendekatan potong lintang atau *cross sectional*, artinya pengukuran variabel hanya dilakukan pengamatan sesaat atau dalam periode tertentu dan setiap studi hanya dilakukan satu kali pengukuran atau pengamatan pada Apotek di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat : Penelitian ini dilakukan di apotek-apotek yang berada di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.
2. Waktu : Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2018 sampai bulan April 2019.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi dan Sampel Pelayanan Kefarmasian

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah apotek yang berada di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul, yaitu keseluruhan total apotek sebanyak 4 apotek berdasarkan aplikasi pemetaan sarana kefarmasian binfar.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah apoteker penanggung jawab atau apoteker pendamping di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.

2. Populasi dan Sampel Kepuasan Konsumen

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Jumlah sampel konsumen dihitung menggunakan rumus (Lwanga and Lemeshow, 1991) :

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,737 (1-0,737)}{(0,05)^2}$$

$$n = 297,85$$

Dari perhitungan sampel didapatkan n sejumlah 297,85 yang disetarakan menjadi 300 sampel konsumen, 300 sampel lalu dibagi

sejumlah apotek yang ada di kecamatan Kretek sebanyak 4 apotek didapatkan hasil 75 konsumen setiap apotek.

Keterangan :

- n = Jumlah sampel yang akan diambil.
- A = 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.

Dalam pengambilan sampel konsumen menggunakan metode *Purposive Sampling*, dimana sampel atau subyek penelitian dalam hal ini konsumen apotek dipilih yang memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian dilakukan.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Pelayanan Kefarmasian

- a. Kriteria Inklusi Pelayanan Kefarmasian sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016
 - 1) Responden merupakan Apoteker Penanggung Jawab atau Apoteker pendamping yang mengetahui kondisi Apotek di wilayah penelitian.
 - 2) Aktif memberikan pelayanan kefarmasian kepada konsumen apotek.
 - 3) Responden bersedia menjawab kuesioner.

- b. Kriteria Eksklusi Pelayanan Kefarmasian sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016

- 1) Responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

2. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Kepuasan Konsumen

- a. Kriteria Inklusi Analisis Kepuasan Konsumen

- 1) Konsumen yang pernah memperoleh layanan apotek lebih dari satu kali.

- 2) Berusia 17 tahun sampai dengan 60 tahun sesuai dengan klasifikasi umur Depkes RI. Pada usia tersebut baik dalam memberikan pendapat dan komunikasi serta untuk pembatasan umur 60 tahun dikarenakan lebih dari usia tersebut beberapa sudah menurun daya tanggapnya dan menekan potensi dari data yang bias.

- 3) Bersedia untuk mengisi kuesioner.

- b. Kriteria Eksklusi Analisis Kepuasan Konsumen

- 1) Responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)
- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti langsung (*tangible*)

2. Variabel Terikat

Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

F. Definisi Operasional :

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah ketanggapan petugas dalam membantu konsumen untuk memberikan pelayanan dengan cepat dalam pelayanan obat, dan lengkapnya informasi obat yang diberikan kepada konsumen.
3. Kepastian (*assurance*) adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen.
4. Empati (*empathy*) adalah pelayanan petugas apotek dalam bersikap ramah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.
5. Bukti langsung (*tangible*) adalah fasilitas fisik, perlengkapan, kebersihan dan kenyamanan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner pelayanan kefarmasian dan kuesioner kepuasan konsumen dengan konsep SERVQUAL. Kuesioner pelayanan kefarmasian adalah kuesioner dengan variabel - variabel

yang dikaji berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, kemudian dilakukan analisis rasional atau mengkonsultasikan dengan Pengurus Cabang Ikatan Apoteker Indonesia (PC IAI) Kabupaten Bantul untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Kretek dan untuk contoh kuesioner pelayanan kefarmasian dapat dilihat pada halaman 81. Kuesioner kepuasan konsumen dengan konsep SERVQUAL adalah kuesioner yang mencakup lima dimensi aspek pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*) dan konsumen akan memilih tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Kuesioner kepuasan konsumen ini menggunakan kuesioner yang sudah ada sebelumnya dengan beberapa perubahan seperlunya sesuai tujuan penelitian, kemudian dilakukan tahap validasi kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Contoh kuesioner analisis kepuasan konsumen dapat dilihat pada halaman 87.

H. Langkah Kerja

1. Tahap Persiapan

Proses persiapan yaitu diawali dengan menyusun proposal penelitian lalu pengajuan perizinan *Ethical Clearance*, dan pengajuan perizinan penelitian ke BAPEDDA Kabupaten Bantul, dan persiapan kuesioner penelitian.

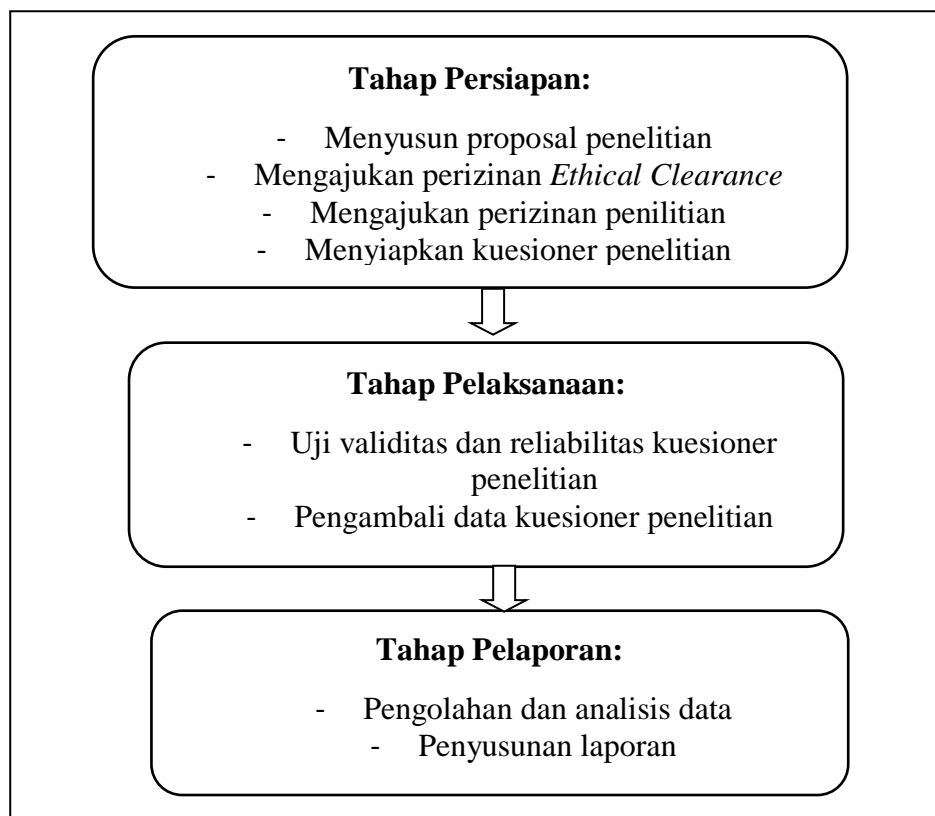
2. Tahap Pelaksanaan

Proses pelaksanaan yaitu uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian. Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah sah atau valid untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, dalam hal ini kuesioner yang digunakan. Teknik pengujian validitas kuesioner tingkat kepuasan menggunakan metode *Pearson Correlation Coefficient* (Sri Rahayu,2005). Uji Reliabilitas untuk mengetahui kemampuan suatu instrumen mampu dipercaya dan handal digunakan untuk mengumpulkan data, sehingga datanya memang benar sesuai dengan kenyataan (Arikunto,2013). Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya pengambilan data kuesioner pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

3. Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan pada penelitian ini yaitu tahap pengolahan data, analisis data dan penyusunan laporan.

I. Skema langkah kerja



Gambar 2. Langkah Kerja

J. Analisis Data

1. Pelayanan Kefarmasian

Penelitian ini menggunakan analisis data statistik deskriptif dalam bentuk persentase dan ditampilkan dalam bentuk tabel. Analisis data dimulai dengan mengelompokkan data berdasarkan parameter yang tertera dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, kemudian dilakukan *koding* data yang bertujuan untuk mempermudah pengolahan data tiap jawaban responden. Tahap terakhir yang dilakukan yaitu perhitungan hasil skor

masing-masing kriteria sesuai dengan tabel. Berikut pedoman perhitungan untuk standar pelayanan kefarmasian:

$$\frac{\text{Jumlah persentase perindikator}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Diketahui standar pelayanan kefarmasian dibagi 4 parameter yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan jumlah 18 pertanyaan, pelayanan farmasi klinik sejumlah 25 pertanyaan, sumber daya kefarmasian sejumlah 13 pertanyaan, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian 7 pertanyaan.

Misal :

Untuk perhitungan pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan jumlah persentase perindikator adalah 1450%

Maka $\frac{1450\%}{18} = 80.55\%$, setelah itu diinterpretasikan pada kriteria pada tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Hasil Skor (Kepmenkes, 2004)

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

2. Analisis Kepuasan Konsumen

Penelitian ini menggunakan analisis data statistik deskriptif dalam bentuk persentase dan ditampilkan dalam bentuk tabel. Analisis data dimulai dengan pemasukan data kuesioner kepuasan konsumen dengan *koding* data sesuai dengan tabel 3. Tahap selanjutnya data kuesioner kepuasan konsumen diolah dengan *Microsoft Excel*, sehingga akan

didapatkan rata-rata kepuasan konsumen, dan diinterpretasikan sesuai dengan tabel 2. Untuk perhitungan kepuasan konsumen terbagi menjadi dua yang pertama perhitungan kepuasan konsumen per dimensi pelayanan dan untuk perhitungan yang kedua per pertanyaan yang ada pada dimensi tersebut. Berikut pedoman untuk perhitungan kepuasan konsumen.

a. **Pedoman perhitungan kepuasan konsumen per indikator dimensi :**

$$\frac{\text{Jumlah total skor kepuasan konsumen per indikator}}{\text{Jumlah total}} \times 100\%$$

Dengan jumlah total = jumlah responden x total maksimum skor
x total pertanyaan pada indikator

Misal :

Untuk perhitungan mengetahui persentase pada dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan jumlah total skor kepuasan adalah 5895

$$\text{Jumlah total} = 300 \times 4 \times 7 = 8400$$

Maka: $\frac{5895}{8400} \times 100\% = 70.17\%$, setelah itu diinterpretasikan pada kriteria pada tabel 2.

b. **Pedoman perhitungan kepuasan konsumen persentase per pertanyaan yang ada pada dimensi :**

$$\frac{\text{Jumlah total skor kepuasan konsumen per pertanyaan}}{\text{Jumlah total}} \times 100\%$$

Dengan jumlah total = jumlah responden x total maksimum skor

Misal :

Untuk perhitungan mengetahui persentasi pada pertanyaan petugas memberi informasi tentang nama obat dengan jumlah total skor kepuasan adalah 986

$$\text{Jumlah total} = 300 \times 4 = 1200$$

Maka: $\frac{986}{1200} \times 100\% = 82.16\%$ setelah itu diinterpretasikan pada kriteria di tabel 2.

Tabel 3. Koding Data Kuesioner Kepuasan Konsumen (Parasuraman, 1988)

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