

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental secara deskriptif analitik mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* dengan cara melalui data primer berdasarkan dengan hasil kuesioner.

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mendapatkan pelayanan di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang mengambil obat di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* yaitu *Purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga sampel penelitian ini adalah pasien di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memenuhi kriteria inklusi (*Purposive Sampling*), dengan penetapan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N(d)^2 + 1)}$$

Keterangan :

n = besar sampel minimal

N = rata - rata populasi tiap bulan

d = derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,05

Dengan demikian dapat dihitung jumlah sampel minimal yaitu :

$$n = \frac{7500}{(7500 (0,05)^2 + 1)} = 379,74 \approx 380 \text{ sampel}$$

Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 380 sampel.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang bersedia menjadi responden.

- b. Pasien yang berumur 18 – 60 tahun berdasarkan kriteria usia menurut (Depkes, 2009).
 - c. Pasien yang mengambil obat di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Pengisian kuesioner tidak lengkap.

E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variable Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan tergantung. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pelayanan obat di apotek, sedangkan variabel tergantungnya variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Riyanto, 2011). Variabel tergantungnya adalah tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

2. Definisi Operasional Variabel

- a. Apotek adalah tempat dilakukan praktik pelayanan kefarmasian oleh Apoteker.
- b. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.
- c. Pelayanan farmasi adalah pelayanan yang di berikan oleh tenaga kefarmasian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Kuesioner adalah sejumlah pernyataan yang diberikan pada responden untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang ingin diketahui untuk untuk mendapatkan data yang diperlukan. Sebelum responden mengisi kuesioner sebaiknya diberikan penjelasan terlebih dahulu tentang cara pengisian dan jika terdapat responden yang mengalami kesulitan untuk menulis atau membaca, maka peneliti akan mengisikan dan membacakan sesuai dengan jawaban yang dipilih oleh responden, serta hasilnya diambil saat itu juga.

G. Cara Kerja

1. Persiapan

Pembuatan proposal penelitian dan persiapan kuesioner kemudian melakukan perizinan penelitian, serta uji validasi instrument penelitian.

2. Pelaksanaan penelitian

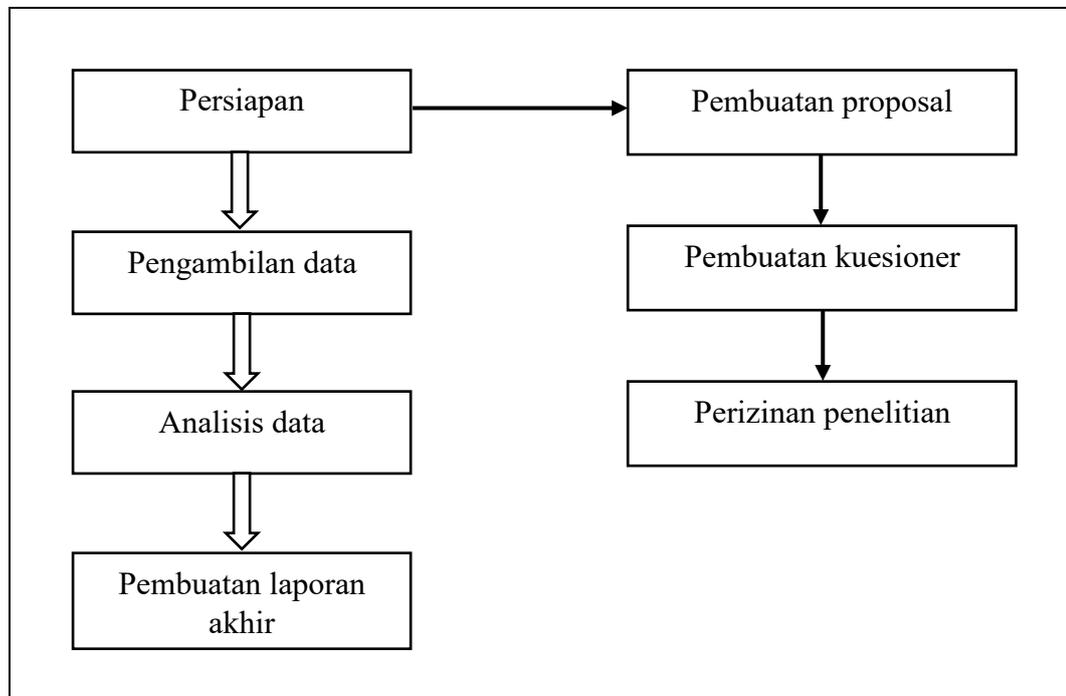
Proses pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuesioner yang telah tervalidasi pada responden.

3. Analisis

Data yang diperoleh akan di analisis menggunakan instrumen hitung statistika – analitik.

4. Pembuatan laporan hasil akhir.

H. Skema Langkah Kerja



Gambar 2. Skema Langkah Kerja

I. Analisis Data

1. Karakteristik Responden

Karakteristik dari responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan jarak rumah ke apotek.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pada penelitian ini akan dilakukan uji validitas terlebih dahulu sebelum instrumen penelitiannya digunakan. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Menurut Sugiyono (2012), hasil penelitian yang valid

apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti.

- 1) Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung $> r$ table.
- 2) Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung negative dan r hitung $< r$ table (Ghozali,2007).

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,2012). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali,2007).

3. Penilaian Kuesioner

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien penelitian ini menggunakan *Skala Likert*, yaitu secara skoring dari masing-masing jawaban responden yang berkisar antara skala 1 sampai 4 :

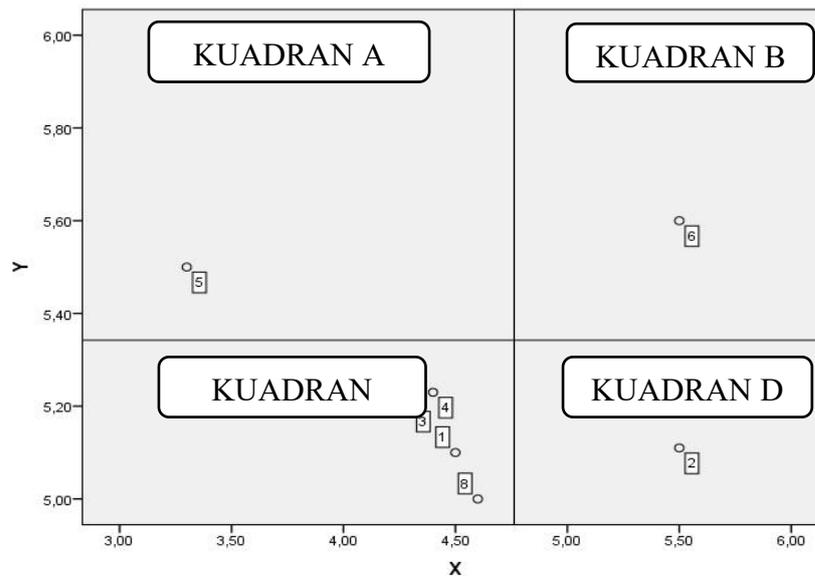
Tabel 2. Penilaian Kuesioner

Tahapan	Skor
Sangat setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

4. *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis adalah analisis deskriptif untuk melihat kepuasan dan pelayanan dengan analisis *Importance and Performance Matrix*, konsep kualitas pelayanan yang mengukur seberapa besar kepuasan pada masing-masing kualitas pelayanan yaitu : kehandalan (*Reliability*), daya tangkap

(*Responsiveness*), kepastian/jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), berwujud/bukti langsung (*Tangible*). Kepuasan dan pelayanan apotek dapat dilihat dengan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 3. Diagram Kartesius

Kuadrant A

Kuadrant ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan pasien maupun kinerja pelayanan belum sesuai dengan harapan.

Kuadrant B

Kuadrant ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pasien sehingga apotek wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

Kuadrant C

Kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja yang rendah dan kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pasien. Sehingga perusahaan tidak perlu memperlakukan lebih atau memprioritaskan faktor tersebut.

Kuadran D

Kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pasien sehingga perusahaan lebih baik memberikan sumber daya pada faktor tersebut ke faktor lain yang lebih mempunyai tingkat prioritas yang lebih besar.

