

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif observasional secara *cross sectional* menggunakan media kuesioner yang dibagi menjadi 2 kuesioner yang ditujukan pada 2 populasi yang berbeda yakni Apoteker Pemegang SIA (APSIA) atau yang dimandatkan oleh APSIA untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian di apotek dan konsumen apotek untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek.

#### **B. Tempat dan Waktu**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di apotek yang ada di 6 kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul yakni Kecamatan Jetis, Imogiri, Pleret, Pandak, Sedayu dan Piyungan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada bulan September 2018-Maret 2019

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek yang berada di yang kecamatan tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul dan apoteker di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul.

## 2. Sampel

Sampel pada penelitian ini terdiri dari 2 kelompok sampel yakni sampel Apoteker Pemegang SIA atau yang didelegasikan oleh APSIA di kecamatan yang tergolong rasio sedang untuk identifikasi profil pelayanan kefarmasian apotek dan sampel konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang sesuai kriteria inklusi untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

### a. Sampel untuk Profil Pelayanan Kefarmasian

Seluruh APSIA atau yang didelegasikan APSIA Apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul.

### b. Sampel untuk Analisis Kepuasan Konsumen

#### 1). Jumlah Sampel :

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus (Lwanga and Lemeshow, 1991) :

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

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,737 \times 0,263}{0.05^2}$$

$n = 297,85$  disetarakan menjadi 298 konsumen yang dijadikan sebagai sampel.

298 konsumen tersebut dibagi dengan jumlah apotek yang dijadikan sampel.

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)

$Q$  =  $1 - P$  (Nilai yang tidak masuk proporsi)

$d$  = Presisi penelitian, yaitu kesalahan prediksi proporsi yang masih dapat diterima. Nilai ditentukan peneliti.

## 2). Cara Pengambilan Sampel

Cara pengambilan sampel untuk Analisis Kepuasan Konsumen menggunakan metode Purposive Sampling, konsumen yang dijadikan sebagai subjek penelitian adalah konsumen apotek yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Untuk Profil Pelayanan Kefarmasian menggunakan Total Sampling.

### **D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

#### 1. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek

##### a. Kriteria Inklusi

1). Pengunjung apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang, yang berusia mulai dari 17 tahun sampai dengan 65 tahun

2). Bersedia untuk mengisi kuesioner atau menjawab pertanyaan kuesioner secara lisan

3). Pernah mendapatkan pelayanan dari apotek setempat sebanyak lebih dari 1 kali

b. Kriteria Eksklusi

1). Responden tidak menjawab kuesioner dengan lengkap

2. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek

a. Kriteria Inklusi

1). Responden merupakan Apoteker Pemegang SIA atau Apoteker yang didelegasikan oleh APSIA, di wilayah penelitian

2). Bersedia menjawab kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

1). Responden tidak bersedia menjadi subjek penelitian

2). Responden tidak menjawab kuesioner dengan lengkap

**E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

1. Apotek

Merupakan apotek yang sudah mendapatkan izin menjadi subjek penelitian dari APSIA Apotek dan Pemilik Sarana Apotek di wilayah Kecamatan Jetis, Imogiri, Pleret, Pandak, Sedayu dan Piyungan, Kabupaten Bantul, provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk dilakukan penelitian.

2. Konsumen

Merupakan responden yang memenuhi kriteria inklusi dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek yang diperbolehkan untuk dijadikan subjek

penelitian wilayah Kecamatan Jetis, Imogiri, Pleret, Pandak, Sedayu dan Piyungan, Kabupaten Bantul, provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 3. Pelayanan Kefarmasian

Merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek yang berkaitan dengan kefarmasian seperti Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan Pelayanan Farmasi Klinik yang meliputi : Pengkajian Resep, Dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Konseling, Pelayanan Kefarmasian di rumah, Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO), serta Sumber Daya Kefarmasian yang meliputi Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana, juga Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Apotek.

### 4. Tingkat Kepuasan Konsumen

Merupakan penilaian konsumen atas pelayanan kefarmasian yang didapatkan dengan harapan yang diinginkan konsumen melalui opsi Sangat Puas yang dianggap sudah atau melebihi harapan konsumen, Puas yang dianggap sudah memenuhi harapan konsumen, Kurang Puas yang dianggap hampir memenuhi harapan konsumen, dan Tidak Puas yang dianggap jauh dibawah harapan konsumen.

### 5. Rasio Sedang

Merupakan penggolongan persebaran apotek di Kabupaten Bantul yang berdasarkan Peraturan Bupati No. 22 Tahun 2018 dibagi berdasarkan jumlah

apotek di suatu kecamatan, digolongkan rasio sedang jika jumlah apotek yang terdapat di suatu kecamatan berjumlah antara 5 sampai 10 apotek.

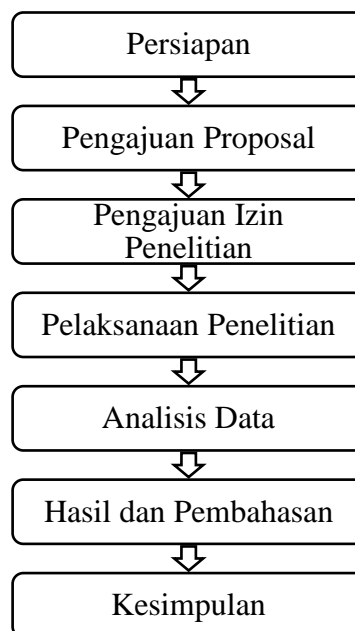
#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang menggunakan 5 dimensi yakni *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti langsung), dan *Empathy* (empati) yang sebelumnya sudah pernah digunakan dalam penelitian Wifda Maliya pada tahun 2011. Kuesioner tersebut digunakan untuk melihat gambaran terkait kualitas pelayanan kefarmasian yang dijadikan parameter tingkat kepuasan konsumen. Dalam kuesioner yang diberikan, konsumen akan menilai tingkat kepuasan dengan memilih pilihan tingkat kepuasan yakni : sangat puas, puas, kurang puas, atau tidak puas. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pada penelitian yang sudah ada sebelumnya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dari penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul. Untuk Profil Pelayanan Kefarmasian, kuesioner yang digunakan merupakan Poin yang diambil dari Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai dengan PerMenKes No. 73 Tahun 2016 yang berisi opsi “YA” atau “TIDAK” sebagai gambaran telah melakukan atau belum melakukan kegiatan pelayanan kefarmasiaan di Apotek sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pemerintah.

## G. Cara Kerja

Pengambilan data dilakukan menggunakan media kuesioner yang diberikan kepada 2 kelompok sampel yang diteliti yakni kepada APSIA atau yang didelegasikan di kecamatan yang tergolong rasio sedang dan konsumen yang mendapatkan pelayanan di apotek yang dipilih sebagai sampel.

## H. Skema Langkah Kerja



**Gambar 2.** Skema Langkah Kerja

## I. Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

#### a. Pengumpulan dan Seleksi

Pada bagian ini, dilakukan perapian hasil pengumpulan data dari responden, dikumpulkan serta diperiksa kelengkapan jawabannya dan dimasukkan ke dalam *Microsoft Excel*

b. *Coding*

Setelah dilakukan ter-*input*, selanjutnya dilakukan pengkodean mengikuti skala likert pada data hasil penelitian untuk mempermudah dalam proses pengolahan data serta analisis data. Pembagian kode yang berikan yakni :

- 1). Skor 4 : untuk keterangan sangat puas
- 2). Skor 3 : untuk keterangan puas
- 3). Skor 2 : untuk keterangan kurang puas
- 4). Skor 1 : untuk keterangan tidak puas

Untuk profil pelayanan kefarmasian pengkodean yang diberikan adalah skor “1” jika poin pertanyaan dijawab “Ya” yang berarti poin tersebut dilaksanakan dan skor “0” jika poin pertanyaan dijawab “Tidak” yang berarti poin tersebut tidak dilaksanakan.

d. *Entry data*

Data yang berupa tabel selanjutnya dijumlahkan dan dikategorikan menggunakan rumus yang ada pada aplikasi *Microsoft excel* .

e. Pembuatan Diagram



Data yang telah di masukkan, dijumlahkan nilainya dan dikategorikan selanjutnya dibuat diagram *pie* untuk dapat melihat gambaran persentase dari data yang dianalisa.

## 2. Interpretasi Data

Data untuk profil pelayanan kefarmasian apotek sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016, selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kriteria menurut Arikunto, 2010. Sebagai berikut :

Baik : apabila nilai persentase  $>75\%$

Cukup : apabila nilai persentase 60-75%

Kurang : apabila nilai persentase  $<60\%$

Data untuk analisis kepuasan konsumen diinterpretasikan dalam persentase tingkat kepuasan yakni : Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, atau Tidak Puas.