

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian mengenai Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di kecamatan Kasihan merupakan penelitian deskriptif non eksperimental dengan *cross sectional*.

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di semua apotek yang berada di kecamatan Kasihan yang bersedia menjadi tempat penelitian sebanyak 14 apotek.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2018-Mei 2019.

C. Subyek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan dari subyek yang di teliti. Populasi pada penelitian ini adalah apoteker yang bekerja di apotek yang berada di kecamatan Kasihan yang bersedia menjadi responden sebanyak 14 apoteker dan konsumen apotek.

2. Sampel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari 2 sampel, yaitu sampel apoteker dan sampel konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek.

a. Sampel apoteker

Sampel apoteker pada penelitian ini adalah populasi meliputi seluruh apoteker yang bekerja di apotek di kecamatan Kasihan yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 14 apoteker.

b. Sampel Konsumen

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

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

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

$$n = 297,85 \approx 298$$

$$298 : 14 \text{ (jumlah apotek)} = 21,2 \approx 22$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang akan diambil.

α = Kesalahan generalisasi. Nilainya ditetapkan peneliti.

Z_{α} = 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.

Dari perhitungan sampel didapatkan n sejumlah 297,85 yang disetarakan menjadi 298 sampel pasien. 298 sampel lalu dibagi sejumlah apotek yang ada di kecamatan Kasihan yang bersedia menjadi responden yaitu 14 apotek, didapatkan hasil 21,2 disetarakan menjadi 22. Sehingga jumlah sampel yang akan di ambil di setiap apotek di kecamatan Kasihan 22 konsumen.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

A. Apoteker

- 1) APSIA (Apoteker Pemegang Surat Izin Apotek) atau petugas lain di apotek yang diberi kepercayaan oleh APSIA di apotek di kecamatan Kasihan yang bersedia menjadi responden penelitian.

B. Konsumen

- 1) Pengunjung apotek yang datang lebih dari satu kali ke apotek untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian.
- 2) Pengunjung apotek yang berumur ≥ 17 tahun.

2. Kriteria Eksklusi

A. Apoteker

- 1) Apoteker yang ditengah wawancara mengundurkan diri sebagai responden.
- 2) Apoteker yang bekerja di apotek yang mempunyai jam operasional tidak menentu.

B. Konsumen

Pengunjung apotek yang tidak menyelesaikan menjawab kuesioner yang diberikan peneliti.

E. Definisi Operasional

1. Apoteker

Apoteker atau petugas lain di apotek yang dijadikan tempat penelitian dan sudah mendapatkan izin dari APSIA untuk menjadi responden.

2. Konsumen

Konsumen yang datang ke apotek dan memenuhi kriteria inklusi untuk menjadi responden.

3. Pelayanan Kefarmasian

Merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek yang sesuai dengan Permenkes No. 73 Tahun 2016 meliputi 4 standar yaitu standar I pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, standar II terkait pelayanan farmasi klinik, standar III terkait sumber daya kefarmasian, dan standar IV evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

4. Tingkat Kepuasan Konsumen

Bentuk pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen dan dinilai melalui kuesioner yang mencakup 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

5. Ratio Tinggi

Ratio tinggi yaitu jumlah apotek dalam suatu kecamatan lebih dari sepuluh.

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini digunakan 2 instrumen penelitian, yaitu terkait profil pelayanan kefarmasian dengan menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari karakteristik apotek dan kuesioner terkait pelayanan kefarmasian yang dibuat berdasarkan Permenkes No.73 Tahun 2016. Terkait analisis kepuasan konsumen menggunakan kuesioner dalam menilai kepuasan konsumen yang mencakup 5 dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Dalam kuesioner yang digunakan, pasien akan memilih kategori sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pada penelitian yang sudah ada sebelumnya dan dilakukan uji validitas kembali. Kuesioner diambil dari penelitian terkait “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret –Mei 2011” yang dilakukan oleh Wifda Mawaliya tahun 2011.

G. Cara Kerja

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan diawali dengan pengajuan judul, pembuatan proposal penelitian, pendahuluan penelitian dengan penyesuaian isi dan bahasa dari daftar pertanyaan terkait pelayanan kefarmasian, uji validitas realibilitas untuk kuesioner kepuasan konsumen, serta urusan pengajuan perizinan penelitian.

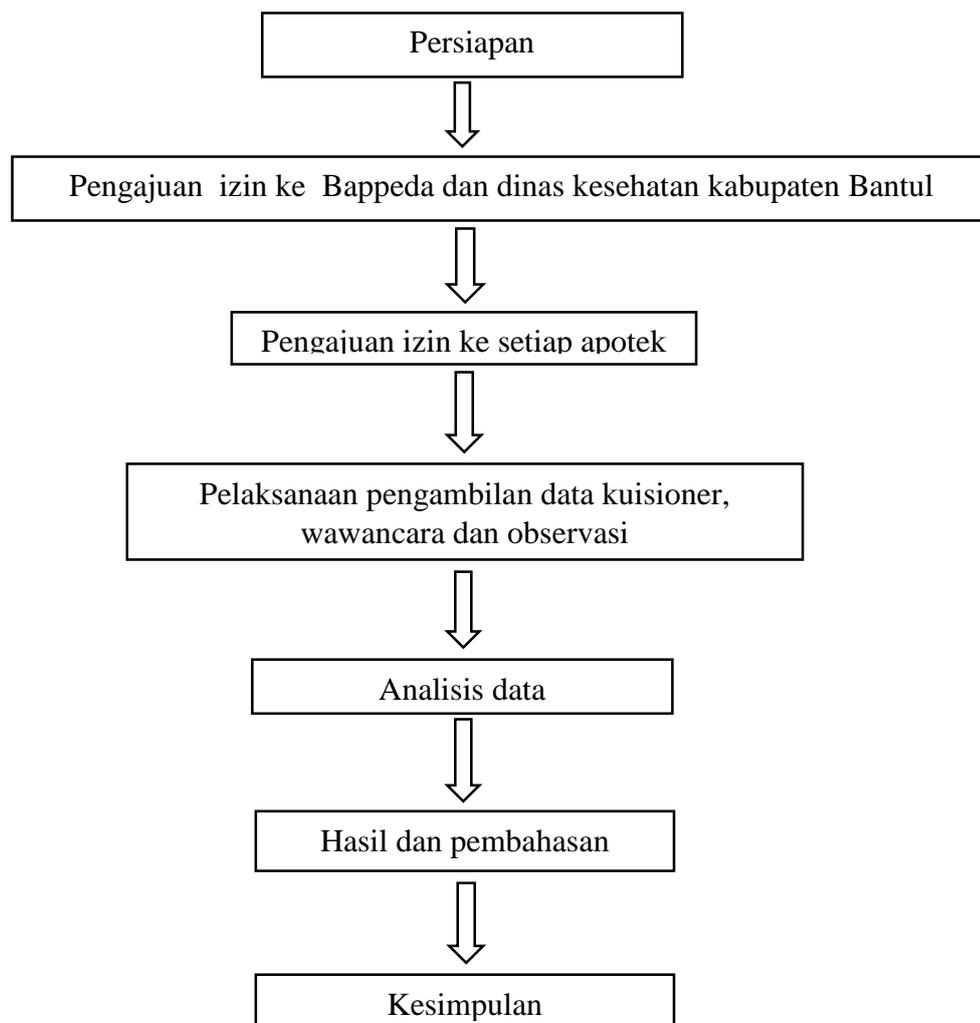
2. Tahap Pelaksanaan

Peneliti dalam pengambilan data dengan cara memberikan kuesioner kepada apoteker terkait dengan profil pelayanan kefarmasian di apotek yang terdiri

dari karakteristik apotek dan daftar pertanyaan terkait pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. Terkait kepuasan konsumen, akan diberikan kuesioner kepada konsumen di apotek yang dipilih sebagai responden berdasarkan kriteria inklusi yang ada. Untuk menjamin hasil kuesioner sesuai dengan yang diharapkan, maka dalam pengisian kuesioner responden akan didampingi oleh peneliti.

H. Skema Langkah Kerja

Skema langkah kerja pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Skema Langkah Kerja

I. Analisis Data

1. Pelayanan Kefarmasian

Penelitian ini menggunakan analisis data statistik deskriptif dalam bentuk persentase serta ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik/diagram. Analisis data dimulai dengan dengan mengelompokkan berdasarkan parameter yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek, kemudian dilakukan koding terhadap tiap jawaban. Kemudian dilakukan perhitungan hasil skor tiap kriteria dan hasil dari persentase dikategorikan sesuai dengan tabel 2.

Tabel 2. Kategori Hasil Persentase

Rentang Skor Persentase	Kategori
20%-60%	Kurang
61%-80%	Cukup
81%-100%	Baik

(Kepmenkes RI, 2004)

2. Kepuasan Konsumen

Pada penelitian kepuasan konsumen, analisis yang dilakukan menggunakan pengolahan program komputerisasi, seperti berikut:

a. Editing Data

Hasil dari pengumpulan data kuesioner kemudian diperiksa kelengkapan jawabannya dan dikumpulkan menjadi satu.

b. Koding data

Hasil dari data yang terkumpul diberi kode untuk mempermudah dalam menganalisis data. Kode diberikan mengikuti skala likert dari hasil jawaban.

Menurut Sugiyono (2011) fungsi dari skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang digunakan pada penelitian ini menggambarkan pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif).

Tabel 3. Tabel penilaian skala likert.

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Puas	4
2.	Puas	3
3.	Kurang puas	2
4.	Tidak Puas	1

c. Entry data

Data yang telah disusun dengan tabel kemudian siap untuk dimasukkan ke program komputer untuk diolah dan dianalisis.