

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang dilakukan untuk membuat deskripsi suatu keadaan secara objektif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian, fenomena maupun fakta yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk narasi. Dalam hal ini metode survei menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen (Rohman, 2014).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan subyek atau obyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat - syarat tertentu berkaitan dengan masalah atau objek penelitian (Rohman, 2013). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2019) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 36 Ijen untuk menebus resep (tunai). Rata – rata jumlah pasien resep (tunai) selama 3 bulan yaitu bulan Oktober sampai Desember 2019 adalah 2239.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi atau bersifat *representative*. Sampel digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi (Arikunto, 2002). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 36 Ijen untuk menebus resep (tunai) dan menunggu pengambilan obat. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* menurut (Sugiyono, 2019) sebagai berikut :

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

$$n = \frac{2239}{1 + (2239 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{2239}{1 + 22.39}$$

$$n = 95.7 = 96$$

Sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 96 responden.

Keterangan:

N : Jumlah elemen/anggota sampel

N : jumlah elemen/anggota populasi

E : *Error level* (tingkat kesalahan)

Pada umumnya digunakan 1% atau 0,01; 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1.

Tingkat signifikansi yang ditetapkan pada penelitian ini adalah 10%.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh sampel dari populasi tertentu agar diperoleh sampel yang secara akurat merepresentasikan atau mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini digunakan *Accidental Sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan

karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden (Supardi U.S., 2013).

3.2.4 Kriteria Inklusi Penelitian

Kriteria inklusi merupakan suatu ciri yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini kriteria inklusinya adalah:

1. Pasien yang bisa membaca dan menulis
2. Pasien yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.
3. Pasien yang berusia 19 – 55 tahun.
4. Pasien resep tunai

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Sedangkan waktu penelitian yang digunakan dimulai pada bulan Februari dan memerlukan waktu pengumpulan data kurang lebih 1 bulan.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dinjanjikan	Kuesioner pertanyaan No. 1-3		Ordinal
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada pasien.	Kuesioner pertanyaan No. 4-6	Kinerja STP :1 TP : 2 APT: 3 P : 4 SP : 5	Ordinal
	<i>Tangible</i> (Penampilan)	Penampilan fasilitas apotek dan petugas apotek	Kuesioner pertanyaan No.7-9		Ordinal
	<i>Emphaty</i> (Perhatian)	Ketersediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang utuh.	Kuesioner pertanyaan No.10-12	Harapan STS : 1 TS : 2 AST : 3 S : 4 SS : 5	Ordinal
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kecepatan pelayanan	Kuesioner pertanyaan No.13-15		Ordinal

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas
 TP : Tidak Puas
 APT : Antara Puas dan Tidak
 P : Puas
 SP : Sangat Puas

STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 AST : Antara Setuju dan Tidak
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

3.5 Instrumen Penelitian

Untuk mengambil data digunakan instrumen penelitian berupa daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Sugiyono, 2019). Kuesioner yang akan digunakan terdiri dari 15 pernyataan untuk mengukur kepuasan pasien dengan 5 dimensi pengukuran berdasarkan

SERVQUAL yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (penampilan), *empathy* (perhatian), dan *responsiveness* (ketanggapan). Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala likert karena untuk mengekspresikan intensitas perasaan pasien secara lebih luas. Pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner pada pasien di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

Setelah pasien mengisi kuesioner sendiri kemudian penilaian terhadap lima dimensi ini dapat mengukur kepuasan pasien dan memberikan gambaran tentang dimensi apa yang sudah mendekati harapan pasien dan yang membutuhkan *improvement* lebih besar, dilihat dari nilai indeks kepuasan yang terjadi. Adapun bentuk lengkap dari daftar pernyataan (kuesioner) tersebut dicantumkan dalam lampiran.

3.6 Pengumpulan Data

Pengambilan data dari sampel digunakan suatu kuesioner. Kuesioner berisi beberapa pernyataan yang bersifat *reliable* dan *valid* maka sebelum kuesioner disebarkan kepada pasien terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

3. 6.1 Uji validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data sebenarnya di dalam penelitian, terlebih dahulu diuji validitas dan realibilitasnya. Uji ini dilakukan kepada minimal 20 orang yang memiliki karakteristik sama dengan sampel. Cara menguji validitas dan reliabilitas kuesioner menurut (Sugiyono, 2019) adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat terhadap apa yang hendak diukur, uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji ketepatan (validitas) tiap item instrumen. Adapun yang digunakan untuk menguji adalah aplikasi SPSS dengan teknik *korelasi product moment*. Dengan taraf signifikan 10% apabila dari hasil uji pada aplikasi SPSS didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan butir soal nomor tersebut valid. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal tersebut tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan *reliable* jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur. Sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah bisa dengan uji SPSS *analyze Crobach's Alpha*. Ketentuan nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0,6. Artinya, jika nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut *realible* sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka disimpulkan tidak *realible*.

3.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat daftar pertanyaan untuk kuesioner.
2. Melakukan pengujian validitas dan reliabilitas pertanyaan kuesioner.
3. Menyebarkan kuesioner yang telah dirancang kepada responden.
4. Menjelaskan aturan mengisi kuesioner kepada responden.

5. Mengumpulkan kembali kuesioner kepada responden.
6. Memberi skor dari hasil kuesioner.
7. Menganalisis data.

3.7 Analisa Data

Analisa data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Dr. Riduwan MBA, 2018). Untuk menentukan kualifikasi skor dari kuesioner yang terkumpul dilakukan pemberian skor dan selanjutnya dihitung nilai rata – rata perolehan kinerja dan harapan dengan rumus sebagai berikut:

$Rata - rata \text{ nilai kinerja} = \frac{\text{Total skor kinerja}}{\text{Jumlah Responden}}$
$Rata - rata \text{ nilai harapan} = \frac{\text{Total skor harapan}}{\text{Jumlah Responden}}$

Selanjutnya untuk mengukur indeks kepuasan digunakan analisis *servqual*, dimana nilai *servqual* diperoleh dengan menghitung selisihnya skor rata – rata kinerja dan harapan. Skor *servqual* untuk setiap indikator yang tertuang dalam pertanyaan kuesioner dapat dihitung dengan rumus dari (Parasuraman et al., 1998) sebagai berikut:

$\text{Skor } servqual = \text{skor kinerja} - \text{skor harapan}$

Kepuasan pasien dapat dilihat dengan membandingkan kinerja yang ada dengan harapan pasien, jika nilai kinerja lebih tinggi dari harapan pasien, maka pasien

dianggap puas. Sebaliknya jika nilai harapan lebih tinggi dari nilai kinerja maka pasien dianggap tidak puas. Sehingga apabila hasil gap negatif menggambarkan bahwa pasien tidak puas, sedangkan hasil gap positif menggambarkan bahwa pasien puas (Mulia, 2017).

Untuk melihat skala prioritas pelaksanaan pelayanan Apotek Kimia Farma 36 Ijen terhadap harapan pasien diperlukan jendela pelanggan (*customer window*). Jendela pelanggan adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang diperoleh. Jendela Pelanggan membagi karakteristik produk ke dalam empat kuadran, untuk menentukan letak kuadran menggunakan aplikasi SPSS membuat diagram kartesius caranya dengan memasukkan nilai rata – rata kinerja dan harapan pada tiap dimensi pengukuran. Maka secara otomatis aplikasi SPSS akan membagi garis tengah horizontal (nilai kinerja) dan vertical (nilai harapan) yang menunjukkan nilai tengah, kemudian nilai yang sudah dimasukkan akan otomatis membentuk koordinat. Kuadran terbagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut:

1. Kuadran A:

Berisi variabel-variabel yang harus menjadi prioritas utama karena pada kuadran ini tingkat harapan (pasien) tinggi sedangkan tingkat kinerja (Apotek Kimia Farma 36 Ijen) rendah. Sehingga menjadi tolak ukur untuk menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki oleh Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

2. Kuadran B:

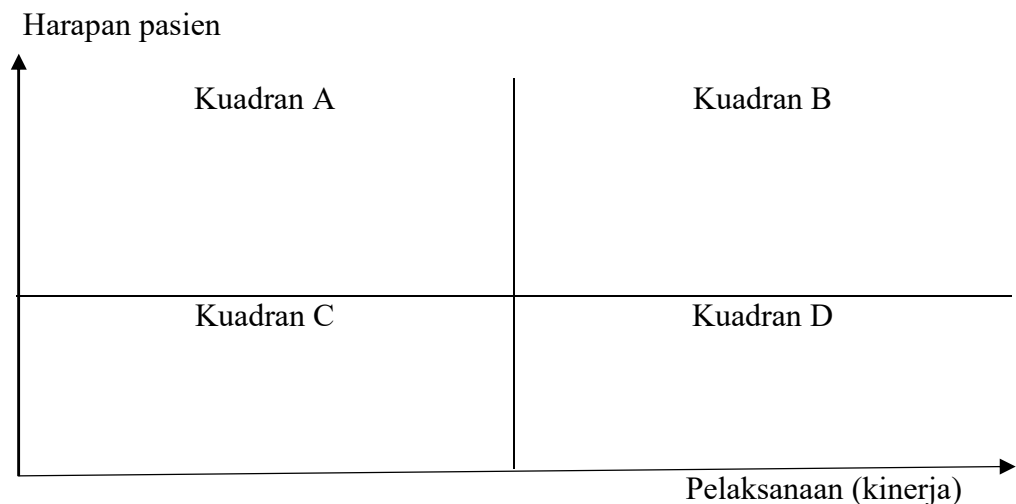
Berisi variabel-variabel yang perlu dipertahankan karena pada kuadran ini tingkat harapan tinggi dan tingkat kinerja tinggi. Sehingga kinerja ini harus dipertahankan.

3. Kuadran C:

Berisi variabel-variabel yang mempunyai prioritas rendah karena pada kuadran ini tingkat harapan dan tingkat kinerja rendah. Sehingga tidak perlu harus dilakukan oleh Apotek Kimia Farma 36 Ijen karena pasien tidak berharap terhadap kinerja Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

4. Kuadran D

Berisi variabel-variabel yang dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan, karena pada kuadran ini tingkat kinerja tinggi dan tingkat harapan rendah. Sehingga bisa dikatakan kinerja terlalu berlebihan karena pasien tidak mengharapkan terhadap kinerja Apotek Kimia Farma 36 Ijen.



Gambar 3. 1 Diagram *Customer Window*