

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode observasional secara deskriptif untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat Lumajang.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Apotek Pondok Sehat yang beralamat di Jl.Imam bonjol No 5, Citrodiwangsan, Kecamatan Lumajang, Kota Lumajang,Jawa Timur.

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 25 April – 25 Mei 2022

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Apotek Pondok Sehat Kota Lumajang pada 25 April – 25 Mei 2022 dengan jumlah 100 diambil dari rata-rata 3 bulan terakhir.

3.3.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien umum yang mendapatkan pelayanan di Apotek Pondok Sehat Lumajang. Teknik pengambilan sampel secara Quota Sampling dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quotum patau jatah. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus SLOVIN.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = ukuran sample

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 1%.

$$\begin{aligned}n &= 15000 / 1 + 15000(0.1)^2 \\ &= 15000 / 151 = 99,33\end{aligned}$$

Dengan menetapkan N = 15000 ,n = 99,33 dibulatkan menjadi 100 ,e = 0,1

Kriteria inklusi :

1. Usia produktif menurut Badan Pusat Statistik yaitu 15-65 tahun
2. Dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia
3. Bisa membaca dan menulis.

4.Pasien umum

5.Sehat Jasmani dan Rohani

Kriteria eksklusi :

1. Usia lebih dari 65 tahun
2. Tidak dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia dengan baik
3. Tidak bisa membaca dan menulis.
- 4.Pasien BPJS.
- 5.Sakit Jasmani dan Rohani

3.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

3.4.1. Jenis data

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan dari lembaran laporan berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan dipilih jawaban yang telah dipersiapkan.

Data sekunder yaitu data demografi dari pasien.

3.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk pernyataan *skala Likert*. Kuisisioner terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam lima kategori jawaban yaitu : SP (Sangat Puas), P (Puas). CP (Cukup Puas), KP (Kurang Puas), dan TP (Tidak Puas). Skor terhadap pilihan jawaban Sangat Puas

adalah 5, Puas adalah 4, Cukup Puas adalah 3, Kurang Puas adalah 2, Tidak Puas adalah 1.

3.5. Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut :

- a. Penyuntingan data (*Editing*) Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasi yang benar. Kegiatan yang dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah terisi.
- b. Pengkodean (*Coding*) Pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.
- c. Memasukkan data (*data entry*) Yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.
- d. *Cleaning* Yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di entry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
- e. Tabulasi (*tabulating*)

Yakni tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan di analisis (Lapau, 2013).

3.5.2 Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan.

3.6.1 Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Tingkat Kepuasan	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Realibility adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	Kui sioner 1-5	<ul style="list-style-type: none"> • 0%-40%: Tidak puas • 40%-55%: kurang puas • 56%-75%: cukup puas • 76%-85%: puas • 86%-100%: sangat puas 	Nominal

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Responsiveness adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.	Kuesiro ner 6- 10	(Aspuah, 2013)
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Assurance adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada pasien yang dimiliki para	Kuesio ne 11- 15	

	<p>staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan dan tidak membedakan status pasien</p>	
<p>Empati <i>(Empathy)</i></p>	<p>Empathy adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi.</p>	<p>Kuesin er 16- 20</p>

Penampilan <i>(Tangible)</i>	Tangible adalah penampilan fasilitas kelengkapan peralatan, sarana komunikasi, pnampilan petugas dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan	Kuesione 21-25
---------------------------------	--	-------------------

- a. Keandalan (*reliability*) merupakan tingkat kemampuan & keandalan petugas dalam peningkatan pelayanan.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Jaminan (*assurance*) terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya medication error.

- d. Empati (*empathy*) merupakan tingkat empati petugas dalam peningkatan pelayanan.
- e. Bukti fisik (*tangible*) merupakan suasana dan kondisi di Apotek Pondok Sehat yang berkaitan dengan sarana dan prasarana.