BAB III

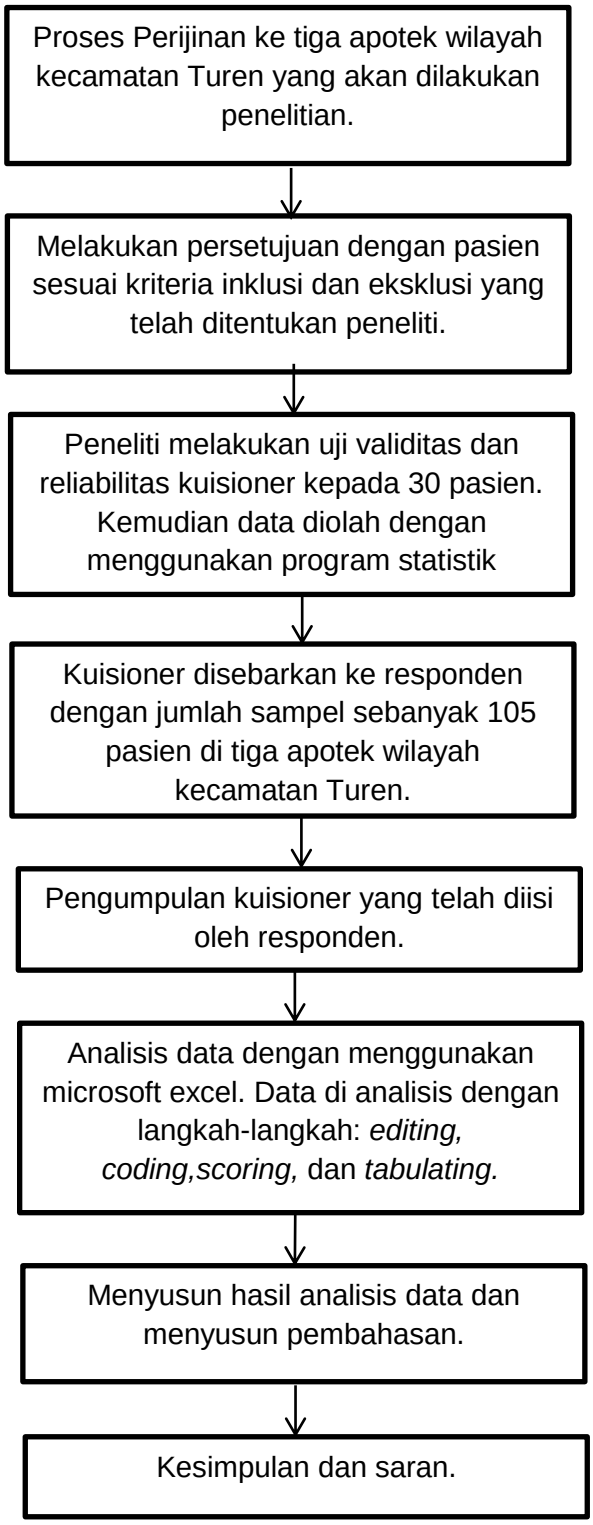
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei *deskriptif* yang dilakukan terhadap berbagai objek dengan tujuan memperoleh gambaran tentang fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi pada populasi tertentu. Pada umumnya survei deskriptif digunakan untuk membuat penilaian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program di masa sekarang. Penelitian ini dilakukan di tiga apotek wilayah Kecamatan Turen yaitu apotek Tanggung Farma, apotek Farmita Farma dan apotek Razka dengan membagikan kuisioner penelitian kepada pasien atau konsumen yang berkunjung di apotek tersebut. Kemudian setelah data terkumpul dianalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di masing-masing apotek. Penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel penelitian diukur dalam satu waktu bersamaan dalam periode waktu tertentu.

3.2 Kerangka Kerja

Kerangka penelitian merupakan suatu bentuk kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Berikut kerangka kerja yang penulis lakukan.



Gambar 3.1 Skema Kerangka Kerja

3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Anggota populasi yang terdiri dari orang-orang biasa disebut dengan subjek penelitian, sedangkan anggota penelitian yang terdiri dari benda-benda atau bukan orang sering disebut dengan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke apotek Farmita Farma, apotek Razka, dan apotek Tanggung Farma dengan pelayanan resep dan non resep.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan. Penelitian dengan menggunakan sampel lebih menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang termasuk dalam kriteria inklusi yang telah ditentukan peneliti.

3.3.3 Sampling

Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah suatu teknik pengambilan data atau sampel sehingga semua data kemungkinan terpilih sebagai sampel tidak sama besar, berdasarkan kebijakan peneliti dalam menentukan elemen sampel yang akan digunakan. Jenis sampling yang digunakan peneliti yaitu *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan “penilaian” mengenai siapa yang memenuhi persyaratan untuk dijadikan sampel (Hatmawan, 2020).

Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Lameshow (Riyanto Slamet, 2020), sebagai berikut:

$n_0 = \frac{Z^2.p.(1-p)}{d^2}$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = skor Z pada kepercayaan 95%= 1,96

p = maksimal estimasi =0,5

d = alpha (0,10)

Perhitungan:

$n_0 = \frac{Z^2.p.(1-p)}{d^2}$ $n_0 = \frac{0,96}{0,01}$

$n_0 = \frac{1,96^2.0,5.(1-0,5)}{0,1^2}$ $n_0 = 96$

$n_0 = \frac{3,8416.0,5.0,5}{0,1^2 0,01}$

$n_0 = \frac{3,8416.0,25}{0,01}$

Jadi, pada perhitungan lameshow ini jumlah sampel minimalnya adalah 96 sampel responden. Pada penelitian ini peneliti akan mengambil sampel sebanyak 105 responden.

Adapun sampel/responden akan ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi
    1. Pasien yang membeli obat di apotek tersebut baik resep maupun non resep.
    2. Pasien berusia 17-59 tahun.
    3. Pasien bisa membaca, menulis, dan berkomunikasi dengan baik.
    4. Pasien bersedia mengisi kuisioner penelitian.
b. Kriteria Eksklusi
    1. Pasien Usia Lanjut (LANSIA), menurut *World Health Organization* atau WHO (2010) batasan lanjut usia yang ditetapkan adalah seseorag yang telah berusia 60 tahun lebih (Supriadi, 2015).
    2. Pasien apotek yang dalam kondisi darurat.
    3. Pasien apotek yang tidak memiliki kemampuan baca dan tulis.
    4. Pasien apotek yang tidak bersedia menjadi responden.

3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

3.4.1 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan variabel untuk dideskripsikan unsur atau faktor-faktor didalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut, penelitian seperti ini disebut variabel tuggal (Hadari Nawawi, 1992). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) di tiga apotek wilayah Kecamatan Turen.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti untuk memberikan petunjuk sehingga lebih mudah memahami dan melakukan pengukuran

Tabel 3 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Sub Variabel	Indikator	Skala Ukur
Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Turen (Apotek Tanggung Farma, Apotek Farmita Farma, dan Apotek Razka)	Persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan resep maupun non resep(Dianita and Latifah, 2017).	• Keandalan (*Reliability*) Kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian.	1. Kelengkapan informasi yang disampaikan oleh petugas farmasi 2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi.	Ordinal
		• Daya tanggap (*Responsiveness*) Kemampuan petugas apotek untuk cepat tanggap membantu pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian.	1. Kecepatan dan ketanggapan petugas farmasi dalam melayani pasien	Ordinal
		• Jaminan (*Assurance*) Kemampuan petugas di apotek untuk memberikan jaminan atas pelayanan kefarmasian kepada pasien.	1. Petugas farmasi memberikan jaminan pelayanan kefarmasian.	Ordinal
		• Empati (*Emphaty*) Kemampuan petugas farmasi dalam membangun hubungan baik	1. Petugas farmasi melayani pasien dengan adil. 2. Keramahan dan perhatian petugas	Ordinal

		dan memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pasien.	farmasi	
		• Bukti Langsung (*Tangible*) Penampilan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan pasien di apotek	1. Kebersihan lingkungan sekitar 2. Kenyamanan ruangan 3. Ketersediaan sumber informasi kesehatan 4. Ketersediaan fasilitas pendukung	Ordinal

3.5 Prosedur dan Pengumpulan Data

3.5.1 Proses Perijinan

Peneliti mengajukan surat ijin penelitian dari Kaprodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang, kemudian surat ijin penelitian diserahkan kepada Apotek tempat peneliti akan melakukan proses penelitian. Tembusan surat ijin diberikan kepada penanggung jawab apotek untuk mendapatkan izin penelitian sesuai dengan judul yang telah ditentukan.

3.5.2 Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dengan cara membagikan kuisioner tingkat kepuasan kepada pasien atau konsumen apotek di tiga apotek yaitu Apotek Farmita Farma, Apotek Razka, dan

Apotek Tanggung Farma. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer berupa jawaban pasien/konsumen terhadap kuisioner yang dibagikan peneliti. Sebelum kuisioner dibagikan ke responden, kuisioner diuji dahulu dengan cara kuisioner dibagikan kepada 30 orang responden kemudian diuji validitas dan reliabilitas kuisioner.

Untuk menguji validitas dengan menggunakan program SPSS. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Masing-masing item dinyatakan valid apabila r hitung>r tabel. Distribusi nilai r tabel signifikansi 5% pada nilai N=30 responden adalah 0,361 (Hulu Trismajaya Victor, 2019).

Pada bagian *reliability statistic* dilihat dari nilai *Cronbach's* Alphanya, jika nilai *Cronbach's* Alpha lebih besar dari r maka kuisioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan hasil kuisioner dapat dipercaya. Nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70 (Hulu Trismajaya Victor, 2019).

Tabel 3.2 Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai *Cronbach's Alpha*	Tingkat Keandalan
0.0-0.20	Kurang Andal
>0.20-0.40	Agak Andal
>0.40-0.60	Cukup Andal
>0,60-0.80	Andal
>0.80-1.00	Sangat Andal

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengujian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Farmita Farma, apotek Razka, dan apotek Tanggung Farma wilayah Kecamatan Turen.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

3.6 Pengolahan dan Analisa Data

3.6.1 Pengolahan Data

Pengolahan data lazimnya bisa dilakukan setelah semua data yang diperlukan dalam penelitian sudah terkumpul. Kemudian, daya yang didapat dari hasil penelitian dianalisa,

diteliti, dan diperiksa kembali ketepatan atau kesesuaian dan kelengkapannya dengan langkah-langkah sebagai berikut (Mohyi, 2020):

a. *Editing* (Pemeriksaan data)

Mengecek tiap kuisioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Jawaban kuisioner dicek kembali untuk melihat kelengkapan jawaban.

b. *Coding* (Pemberian Identitas)

Mengklarifikasi responden menurut macamnya. Dengan menandai masing-masing jawaban tersebut dengan kode tertentu dalam bentuk angka. Tiap apotek diberikan kode sebagai berikut:

- Apotek 1 : Apotek Farmita Farma
- Apotek 2 : Apotek Razka
- Apotek 3 : Apotek Tanggung Farma

c. *Scoring* (Pemberian Nilai)

Scoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini skor di berikan berdasarkan tingkatan jawaban yang diberikan responden yaitu:

Tabel 3.3 Skor Penilaian Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

d. *Tabulating*.

Tabulating yaitu pengelompokan atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian di hitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel (Sugiyono, 2014).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner. Kuisioner adalah daftar pernyataan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti (Kusumah. W., dan Dwitagama, 2011).

Kuisioner disebarkan oleh peneliti kepada pasien yang datang ke apotek Tanggung Farma, apotek Farmita Farma, dan apotek Razka yang memenuhi kriteria inklusi. Kuisioner terdiri dari 5 dimensi pertanyaan meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*). Pada setiap sub kelompok pertanyaan

diberikan beberapa pertanyaan dimana setiap pertanyaan memiliki jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

3.6.2 Analisa Data

Data yang diperoleh berupa skor dan hasil pengisian lembar kuisioner, analisa dilakukan setelah data terkumpul dan dikelompokkan sesuai dengan karakteristik masing-masing. Untuk mendapatkan profil atau gambaran distribusi responden serta untuk mendiskripsikan variabel digunakan distribusi frekuensi dan persentase. Frekuensi didapatkan dari menghitung jumlah responden sesuai dengan indikator yang diteliti (Hastono, 2001).

Tabel 3.4 Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien

Sangat Puas	**81-100%**
Puas	**61-80%**
Cukup Puas	**41-60%**
Kurang Puas	**21-40%**
Tidak Puas	**0-20%**

Menurut (Sugiyono, 2010), penentuan *scoring* skala likert dengan cara menghitung total seluruh jumlah responden yang memilih dengan skor jawaban. Dengan Rumus:

$$\% = \frac{Jumlah\ skor\ perolehan}{Skor\ Maksimal} \text{x } 100\%$$

Rumus perhitungan untuk mencari skor maksimal:

Skor Maksimal= Skor tertinggi likert x jumlah responden

Perhitungan:

Skor Maksimal = Skor tertinggi likert x jumlah responden

= 5 x Jumlah responden

3.7 Waktu dan Tempat Penelitan

Lokasi penelitian dilakukan di tiga apotek wilayah Kecamatan Turen yaitu Apotek Farmita Farma, Apotek Tanggung Farma dan Apotek Razka. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari-Maret 2022.

3.8 Etika Penelitian

Tahun 1976 Departemen Kesehatan, Pendidikan dan Kesejahteraan Amerika Serikat melahirkan *The Belmont Report* yang merekomendasikan tiga prinsip etik umum penelitian kesehatan yang mengikutsertakan manusia sebagai subjek penelitian. Secara universal, ketiga prinsip tersebut telah disepakati dan diakui sebagai prinsip etika umum penelitian kesehatan yang memiliki kekuatan moral, sehingga suatu penelitian dapat dipertanggung jawabkan baik menurut pandangan etik maupun hukum (KEMENKES, 2017).

Ketiga prinsip etik dasar tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prinsip menghormati harkat martabat manusia (*respect for persons*). Prinsip ini merupakan bentuk penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia sebagai pribadi (personal) yang memiliki kebebasan berkehendak atau memilih dan sekaligus bertanggung jawab secara pribadi terhadap keputusannya sendiri.
2. Prinsip berbuat baik (*beneficence*) dan tidak merugikan (*non-maleficence*). Prinsip etik berbuat baik menyangkut kewajiban membantu orang lain dilakukan dengan mengupayakan manfaat maksimal dengan kerugian minimal. Subjek manusia diikut sertakan dalam penelitian kesehatan dimaksudkan mambantu tercapainya tujuan penelitian kesehatan yang sesuai untuk diaplikasikan kepada manusia.
3. Prinsip keadilan (*justice*). Prinsip etik keadilan mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang (sebagai pribadi otonom) sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya. Prinsip etik keadilan terutama menyangkut keadilan yang merata (*distributive justice*) yang mempersyaratkan pembagian seimbang (*equitable*), dalam hal beban dan manfaat yang diperoleh subjek dari keikutsertaan dalam penelitian. Dilakukan dengan memperhatikan distribusi usia dan gender, status ekonomi, budaya dan pertimbangan etnik.