

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan Kajian Artikel

1. Deskripsi Metode Pendekatan Kajian Artikel

Metode penyesuaian dengan melakukan kajian artikel dengan sumber data yang digunakan berupa data literature yang sudah ada sebelumnya. Literatur yang dikaji berasal dari sumber data sekunder seperti artikel ilmiah yang didapatkan secara online pada website Google Scholar dan website lainnya yang terkait dengan tema penelitian. Artikel yang digunakan merupakan artikel yang terakreditasi internasional dalam Scopus dan untuk jurnal nasional terakreditasi SINTA RISTEKDIKTI.

2. Informasi jumlah dan jenis jurnal/artikel

Pada penelitian ini digunakan artikel yang tertuang dalam 4 jurnal nasional dan 1 jurnal internasional terakreditasi yang mana artikel tersebut merupakan *original article* hasil penelitian. Kelima artikel merupakan artikel nasional yang terindeks SINTA RISTEKDIKTI dan artikel internasional terindeks Scopus.

3. Isi artikel

a. Artikel 1

Judul Artikel :Profil Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bhirawa Anoraga Gresik.

Nama Jurnal : Jendela Kesehatan, Jurnal Ilmu Kesehatan

Penerbit :Akademi Kebidanan Delima Persada Gresik

Volume & Halaman : Vol. 3 No. 1 , Hal. 1- 83

Tahun Penerbit : 2017

Penulis Artikel : Norainny Yunitasari

Isi Artikel`

Tujuan Penelitian :Untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan di Apotek Bhirawa Anoraga Gresik, dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Metode Penelitian :

Desain Penelitian : Desain penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan disajikan dalam bentuk tabel.

Populasi dan Sampel : Populasi penelitian ini adalah semua konsumen yang datang di apotek Bhirawa Anoraga Gresik. Menurut Agung dalam Alwi (2015), dalam praktek telah dapat diterapkan untuk ukuran sampel minimal 30.

Instrumen :Kuesioner

Metode Analisis :Deskriptif kualitatif dalam bentuk tabel yang diperoleh dari observasi lapangan.

Hasil Penelitian : Dimensi yang paling baik adalah dimensi Kepastian (Assurance) dengan nilai rata-rata per dimensi 3,91, dan dimensi yang paling buruk adalah dimensi Berwujud (Tangible) dengan nilai rata-rata per dimensi 3,70; sedangkan pernyataan yang paling baik adalah pernyataan nomor 3 dari dimensi Empati (Emphathy) dengan nilai rata-rata 4,13 yaitu “Petugas farmasi memberi pelayanan kepada pasien dengan sepenuh hati”, dan pernyataan paling buruk adalah pernyataan nomor 2 dari dimensi Berwujud (Tangible). Rata-rata

keseluruhan jawaban responden untuk semua dimensi kepuasan konsumen sebesar 3,81. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa “puas” dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Bhirawa Anoraga Gresik.

Kesimpulan : Kepuasan konsumen di Apotek Bhirawa Anoraga adalah puas, dengan nilai rata-rata kepuasan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (tanggapan, kehandalan, kepastian, empati dan berwujud) sebesar 3,81.

b.Artikel 2

Judul Artikel : Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi

Nama Jurnal : Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora

Penerbit : Pusat Penelitian Universitas Jambi

Tahun Penerbit : 2015

Volume & Halaman : Vol. 17 No. 2 , Hal. 1- 8

Penulis Artikel : Helni

Isi Artikel

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui kualitas pelayanan di apotek X yang berada di kota Jambi berdasarkan lima dimensi yakni dimensi *tangibles* (bukti langsung), dimensi *resposiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* (jaminan) dan *emphaty*.

Metode Penelitian :

Desain Penelitian : Desain penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah survey dengan pendekatan cross sectional, dimana pengambilan data dilakukan dalam waktu yang sama untuk semua variabel dengan waktu pengambilan data yakni Oktober sampai dengan desember tahun 2014.

Populasi dan Sampel : Populasi penelitian ini adalah pasien dokter spesialis kebidanan yang mengambil obat di apotek "X" yang berlokasi di Kecamatan Pasar Kota Jambi yang memenuhi kriteria inklusi dimana

responden bersedia mengisi kuesioner dan mengambil obat lebih dari satu kali.

Instrumen : Kuesioner

Metode Analisis : Jenis penelitian adalah survey dengan pendekatan cross sectional, dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang sama untuk semua variabel.

Hasil Penelitian :Indikator mutu dimensi responsiveness (ketanggapan) mempunyai rerata skore 3,35 yang berarti tingkat nya adalah puas. Secara keseluruhan dimensi kehandalan rerata skore pelayanan adalah 2,97 yaitu tingkatan kurang puas dan harapan responden dengan rerata skore 3,82. Indikator mutu dimensi assurance (jaminan) adalah 3,21 dengan tingkatan puas dan rerata skore harapan responden adalah 3,87. Pada indikator mutu dimensi empathy (empati) berupa peduli dengan keluhan pasien, memberikan informasi obat dengan ramah serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti

mempunyai rerata skor 3,28 untuk kualitas pelayanan serta 3,79 untuk harapan responden. Secara statistik antara mutu pelayanan dan harapan responden untuk dimensi empaty (empati) tidak berbeda nyata ($p > 0,1$). . Dimensi mutu kelima yaitu tangible (bukti langsung) terdapat satu sarana yang memperoleh nilai kurang baik dengan skor 2,71 karena apotek belum mempunyai ruang khusus untuk pemberian informasi/konseling, yang seharusnya ada di apotek, sesuai dengan yang tertera pada Kep. MenKes.

Kesimpulan : Mutu pelayanan di Apotek “X” untuk kelima dimensi yaitu dimensi tangibles (bukti langsung), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi reliability (kehandalan), dimensi assurance (jaminan), dan dimensi empathy masih pada tingkat puas

c. Artikel 3

Judul Artikel :Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) di Apotek Bukittinggi

Nama Jurnal : Jurnal Pharma Saintika

Penerbit :-

Volume & Halaman : Vol. 1 No. 1 , Hal. 1- 9

Tahun Penerbit : 2018

Penulis Artikel : Renatalia Ika, Budi Setiawan

Isi Artikel

Tujuan Penelitian :Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek X kota Bukittinggi.

Metode Penelitian :

Desain Penelitian : Penelitian ini menggunakan rancangan observasional dengan desain cross sectional study.

Populasi dan Sampel : Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung apotek yang menebus resep di seluruh apotek kota Bukittinggi. Sampel sebanyak 50 pasien diambil dari seluruh

pengunjung apotek yang menebus resep di apotek Bukittinggi dan memenuhi kriteria.

Instrumen :Kuesioner

Metode Analisis :Observasional dengan menggunakan data primer berupa kuesioner berisikan pertanyaan yang diberikan oleh apotek x kota Bukittinggi. Hal ini disebabkan kesiapan alat-alat yang digunakan di apotek sudah lengkap dan bersih, sehingga konsumen merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak apotek. Dimensi keandalan (*reliability*) , pada dimensi ini menunjukkan bahwa skor rata-rata sebesar 2,98 kepada responden.

Hasil Penelitian :Dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) dari penelitian yang diperoleh pada dimensi ini menunjukkan bahwa skor rata-rata sebesar 2,89 diklasifikasikan pasien (konsumen) sudah puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek x kota Bukittinggi. Dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa skor rata-

rata sebesar 2,98 diklasifikasikan pasien (konsumen) sudah puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek x kota Bukittinggi. Dimensi ketanggapan/cepat tangkap (*responsiveness*) pada dimensi ini menunjukkan skor rata-rata tertinggi sebesar 3,03 diklasifikasikan pasien (konsumen) sudah puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek x kota Bukittinggi. Dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) yang diperoleh pada dimensi ini menunjukkan skor rata-rata sebesar 2,65 diklasifikasikan pasien (konsumen) sudah puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek x kota Bukittinggi. Dimensi empati/perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empaty*) yang diperoleh pada dimensi ini menunjukkan skor rata-rata sebesar 2,79 diklasifikasikan pasien (konsumen) sudah puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan

oleh apotek x kota Bukittinggi. Secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata sebesar 2,87 diklasifikasikan pasien (konsumen) puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek x kota Bukittinggi.

Kesimpulan :Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan resep di apotek x kota Bukittinggi adalah puas dengan skor rata-rata 2,87

d. Artikel 4

Judul Artikel :Analisis Kepuasan Pelanggan Apotek “X” di Bandung

Nama Jurnal : Farmaka

Penerbit : Universitas Padjadjaran

Volume & Halaman : Vol. 16 No. 2 , Hal. 195- 204

Tahun Penerbit : 2008

Penulis Artikel : Indah Utami Putri, Angga Prawira Kautsar

Isi Artikel :

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan sehingga terkhusus untuk atribut-atribut yang perlu mendapatkan perhatian lebih segera diperbaharui. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan di Apotek “X” Bandung yang beroperasi selama 24 jam sehari dengan jumlah pelanggan yang banyak karena lokasi apotek bertempat di daerah padat penduduk dan sering dilalui oleh kendaraan.

Metode Penelitian :

Desain Penelitian : Desain penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah statistik deskriptis inferensial dengan pendekatan single cross sectional study

Populasi dan Sampel : Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan yang datang ke Apotek “X” Bandung..

Instrumen : Kuesioner

Metode Analisis : Penelitian ini bersifat statistik deskriptis inferensial dengan pendekatan single cross

sectional study yaitu dalam responden diberikan kuisisioner “Analisis Kepuasan Pelanggan” yang berisi 25 butir pernyataan yang merangkum dari lima dimensi kualitas pelayanan beserta skala persetujuan responden dalam nilai numerik atau skala likert dengan skala satu sampai dengan lima.

Hasil Penelitian :Berdasarkan kuisisioner analisis kepuasan pelanggan yang berisikan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Reliability. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan dapat dipertahankan kinerjanya adalah Assurance (jaminan) dengan nilai mencapai 4,54. Untuk dimensi dengan nilai terendah yakni dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan nilai rata-rata 3,92. Untuk hasil rata-rata dimensi lainnya, tidak tampak penilaian yang buruk pula dikarenakan selisihnya tidak terlalu jauh seperti empathy dengan nilai rata-rata

4,18, reliability (kehandalan) dengan nilai 4,07 dan tangibles (bukti langsung) 4.05.

Kesimpulan : Dari lima dimensi kualitas layanan yang dirasa oleh pelanggan, Assurance (jaminan) menempati tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai rata-rata 4,54, sedangkan Reability (kehandalan) menempati tingkat kepuasan terendah dengan rata-rata 3,92 .

e. Artikel 5

Judul Artikel : Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta Indonesia.

Nama Jurnal : International Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences.

Penerbit : Universitas Gadjah Mada

Volume & Halaman : Vol. 10 No. 2 , Hal. 43-45

Tahun Penerbit : 2018

Penulis Artikel : Made Sri Saraswati, Susi Ari Kristina,
Abdul karim Zulkarnain

Isi Artikel :

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui jarak antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek.

Metode Penelitian :

Desain Penelitian : Desain penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah crosssectional survey menggunakan data primer.

Populasi dan Sampel : Populasi penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi apotek di rumah sakit umum daerah Sleman provinsi Yogyakarta.

Instrumen : Kuesioner

Metode Analisis : Observasional dengan menggunakan data primer berupa kuesioner berisikan pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan *servqual* model.

Hasil Penelitian : Dimensi dengan rata-rata terendah yaitu responsiveness (daya tanggap) dengan

nilai 2,87 dan dimensi dengan rata-rata tertinggi yaitu reliability (kehandalan) dengan nilai 3,05. Walaupun nilai dari dimensi lainnya tidak terlalu baik, akan tetapi mendekati angka 3,00, seperti dimensi assurance (jaminan) dengan nilai rata-rata 2,90, dimensi tangibles (bukti langsung) 2,94 dan dimensi empathy dengan nilai 2,94.

Kesimpulan

:Dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa untuk nilai rata-rata tertinggi diperoleh dari dimensi reliability(kehandalan) dengan nilai 3,05 dan dikatakan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk dimensi lainnya, perlu adanya peningkatan pelayanan terhadap konsumen guna memperbaiki penilaian konsumen terhadap pelayanan di apotek.