

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah dibuat oleh peneliti, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan dilakukan secara prospektif. Penelitian prospektif adalah penelitian yang bersifat melihat kedepan, artinya penelitian dimulai dari variabel penyebab atau faktor risiko, kemudian diikuti akibatnya pada waktu yang akan datang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana penelitian ini menekankan pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Penelitian ini mengacu pada tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Resto Farma Kecamatan Tuntang.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Resto Farma Sragen Kecamatan Tuntang, Kabupaten Semarang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok subyek atau data-data yang memiliki karakteristik tertentu atau sama memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Mindasari,2017). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung di Apotek Resta Farma yang membeli obat dan mendapatkan swamedikasi pada bulan September-November Tahun 2023.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Setiadi,2013). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi yatu pengunjung di apotek Resta Farma yang membeli obat dan mendapatkan swamedikasi selama bulan Desember Tahun 2023, dengan memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi sebagai berikut:

- a. Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel:
 - 1) Responden yang berkunjung di apotek untuk membeli obat dan mendapatkan swamedikasi.
 - 2) Responden yang menyatakan bersedia menjawab kuesioner.

- 3) Responden yang melakukan pembelian obat bebas, obat bebas terbatas dan obat wajib apotek.
 - 4) Responden yang berumur lebih dari 17 tahun karena dianggap sudah bisa memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka dapatkan.
 - 5) Responden yang datang ke apotek tersebut untuk kedua kalinya atau lebih.
- b. Kriteria eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri anggota yang tidak dapat diambil sebagai sampel :
- 1) Responden yang berkunjung di apotek untuk menebus obat dengan menggunakan resep dokter.
 - 2) Kuesioner yang tidak terisi lengkap.
 - 3) Responden dengan kriteria pekerjaannya tenaga kesehatan.
 - 4) Responden yang merupakan saudara dari salah satu petugas apotek.
3. Perhitungan sampel

Perhitungan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus *representative* agar hasil dari penelitian dapat digeneralisasikan.

Pada penelitian ini menggunakan perhitungan rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1500}{1 + 1500 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 1500 (0,01)}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 15}$$

$$n = \frac{1500}{16}$$

$n = 93,75 \rightarrow 94$ dibulatkan menjadi 100

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi (rata-rata pertiga bulan jumlah kunjungan konsumen swamedikasi pada bulan September 2023-November 2023).

e : Batas toleransi kesalahan pada penelitian 10% (0,1)

Tabel 3. 1 Jumlah Populasi Konsumen Swamedikasi Bulan Juli-September 2023

Bulan	Jumlah Konsumen Swamedikasi
September 2023	1380
Oktober 2023	1440
November 2023	1680
Total	4500
Rata-rata	1500

Berdasarkan perhitungan di atas sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang responden. Pembulatan ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya sampel yang *drop out* atau tidak memenuhi kriteria.

4. Skala pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala *likert* dalam pemberian angka untuk menilai beberapa item pertanyaan dari kuesioner. Skala *likert* merupakan skala *multiitem*, yaitu skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap terhadap suatu objek dengan cara mengajukan sejumlah pernyataan/*statement*. *Statement* yang dicantumkan dalam skala *likert* harus mencakup banyak aspek yang relevan dengan sikap terhadap objek.

Pada penilaian kualitas pelayanan antara lain dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata. Penilaian pada skala 1 hingga 5 dimana nilai 5 merupakan nilai tertinggi yang dapat diberikan dan nilai 1 merupakan nilai terendah yang dapat diberikan.

Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert Kepuasan

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

(Sugiyono,2019)

Tabel 3. 3 Range Skala Kepuasan Responden

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

(Weni & Wardani, 2022)

D. Definisi Oprasional

1. Swamedikasi atau pengobatan sendiri didefinisikan sebagai responden yang membeli obat dan mendapatkan swamedikasi di apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang.
2. Karakteristik didefinisikan sebagai ciri tertentu dari suatu responden untuk dibedakan satu dengan yang lainnya, karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir dan kunjungan ke apotek Resta Fatma Kecamatan Tuntang.
3. Responden didefinisikan sebagai orang yang datang ke apotek Resta Farma untuk membeli obat dan mendapatkan pelayanan swamedikasi yang berusia lebih dari 17 tahun.
4. Apotek didefinisikan sarana pelayanan kesehatan untuk menyalurkan perbekalan farmasi kepada masyarakat yaitu apotek Resta Farma.
5. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang dari diri responden atas apa yang diperoleh selama pelayanan swamedikasi di apotek Resta Farma berdasarkan dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan ketanggapan.
6. Kehandalan didefinisikan sebagai keahlian untuk memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan oleh petugas di apotek Resta Farma.
7. Jaminan didefinisikan sebagai ukuran kualitas pelayanan yang mengacu pada kemampuan, pengetahuan, sikap dan sifat petugas untuk menumbuhkan kepercayaan dan jaminan kepada pelanggan di apotek Resta Farma.

8. Bukti fisik didefinisikan sebagai fasilitas fisik, penampilan, peralatan dan personil yang secara nyata dapat terlihat di apotek Resta Farma.
9. Empati didefinisikan sebagai kesediaan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu kepada pelanggan dengan menunjukkan rasa kepeduliannya terhadap responden di apotek Resta Farma.
10. Ketanggapan didefinisikan sebagai keahlian untuk menyediakan layanan swamedikasi di apotek Resta Farma kepada pelanggan dengan cepat dan tepat.
11. Kuesioner didefinisikan sebagai instrumen yang berisi daftar-daftar pernyataan untuk menilai tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi yang diberikan oleh petugas di apotek Resta Farma. Kuesioner terdiri 25 pernyataan yang meliputi 5 pernyataan dimensi ketanggapan, 6 pernyataan dimensi kehandalan, 5 pernyataan dimensi jaminan, 4 pernyataan dimensi empati dan 5 pernyataan dimensi bukti nyata.

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu sifat yang akan diamati maupun diukur dari suatu nilai yang berbeda, dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan ditarik kesimpulan. Variabel bebas (*Independen*) merupakan variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat dalam penelitian ini adalah pelayanan swamedikasi di apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang. Sedangkan variabel terikatnya (*Dependen*) merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Ridha, 2020) dalam penelitian ini

adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi dan hubungan karakteristik dengan kepuasan responden di Apotek Resta Farma.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data primer pada penelitian ini adalah data identitas responden meliputi nama, umur jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir dan berapa kali kunjungan ke apotek. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer responden dengan menggunakan kuesioner.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan yang sudah tervalidasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan digunakannya kuesioner ini untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner diukur menggunakan metode *Servqual*. Metode *Servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu: *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan penilaian menggunakan skala likert dimana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak puas dan angka 5 sangat puas .

3. Kuesinoer

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data melalui formulir yang berisi pernyataan-pernyataan yang diajukan secara tertulis pada seseorang untuk mendapatkan jawaban maupun tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan yaitu modifikasi dari kuisoneer (Pristianty *et al.*, 2021) , (Maulina *et al.*, 2023) sehingga kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini perlu dilakukan uji validitas dan reabilitas. Tujuan mengadakan kuesioner ini untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi kuesioner tersebut mengenai data diri responden, dimensi kehandalan, bukti nyata, daya tanggap, empati dan jaminan. Penelitian dilakukan setiap hari pada hari Senin sampai hari Minggu. Dalam pengambilan sampel penelitian kuesioner dibagi secara langsung kepada responden setelah selesai dilayani oleh petugas di apotek.

Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Kuesioner

Indikator	Kriteria Jawaban	Scoring	Nomor Butir	Jumlah Pertanyaan
Ketanggapan	Sangat Puas	5	1,2,3,4,5	5
Kehandalan	Puas	4	1,2,3,4,5,6	6
Jaminan	Cukup Puas	3	1,2,3,4,5	5
Empati	Kurang Puas	2	1,2,3,4	4
Bukti Nyata	Tidak Puas	1	1,2,3,4,5	5

4. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen tersebut valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa

yang seharusnya diukur. Uji validitas instrument penelitian yang digunakan merupakan validitas konstruk dengan mengetahui nilai total setiap item pada *pearson correlation*. Suatu pertanyaan dikatakan valid atau bermakna sebagai alat pengumpul data jika korelasi hitung (r -hitung) lebih besar dari angka kritik nilai korelasi (r -tabel) pada taraf signifikansi 5%. Isi kuesioner dikatakan valid jika R hitung setiap item pernyataan telah melebihi R tabel atau $>0,361$ (Setiawati & Hanifa, 2022). Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Apotek Kartini Ambarawa menggunakan 30 responden.

b. Uji Reliabilitas

Uji *reliabilitas* digunakan untuk melihat bawa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Apabila datanya diambil beberapa kali akan sama jika datanya benar dan sesuai kenyataan. Teknik yang digunakan untuk menguji kuesioner penelitian adalah teknik angka *Cronbach Alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach Alpha* minimal 0,6 hal ini bermakna jika nilai *Cronbach Alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 dapat disimpulkan kuesioner *reliabel*, sebaliknya apabila *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak *reliable* (Setiawati & Hanifa, 2022).

G. Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data, salah satu bagian dari proses penelitian adalah pengolahan data. Pengolahan data dilakukan untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk menjawab tujuan penelitian. Agar analisis penelitian menghasilkan data yang akurat, setidaknya empat tahapan pengolahan data yang harus dilalui, yaitu:

1. *Editing*

Editing merupakan kegiatan untuk mengecek isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah :

- a. Lengkap : semua pertanyaan sudah terisi jawabannya.
- b. Jelas : jawaban pertanyaan apakah tulisannya cukup jelas dibaca
- c. Relevan : jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pertanyaan
- d. Konsisten : apakah antara beberapa pertanyaan yang berkaitan isi jawabannya konsisten.

2. *Coding*

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data dengan betuk bilangan/angka. Kegunaan dari coding untuk memudahkan pada saat analisis data dan juga mempercepat pada saat *entry* data.

3. *Processing*

Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengkodean selanjutnya yaitu memproses data agar data yang sudah di-*entry* dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara mengentry data dari kuesioner ke paket program computer.

4. *Cleaning*

Cleaning atau pembersihan data merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* apakah ada kesalahan atau tidak. kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita meng-*entry* ke komputer

H. Analisis Data

Menurut teori (Novrianti *et al.*, 2022) analisis data dapat dihitung berdasarkan persentase masing-masing indikator pertanyaan dengan menggunakan rumus:

$$\text{TKP (Tingkat Kepuasan Pasien)} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Jumlah skor perolehan : Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

Jumlah skor maksimal : Nilai skala likert tertinggi x Jumlah responden

Tabel 3.1 Range Skala Tingkat Kepuasan

Nilai Skala	Tingkat Kepuasan
0%-20%	Tidak Puas
21%-40%	Kurang puas
41%-60%	Cukup Puas
61%-80%	Puas
81%-100%	Sangat puas

(Weni & Wardani, 2022)

Pada penelitian ini dilakukan analisis deskriptif. Analisis data dilakukan dengan pengelompokan data menurut variabel dan jenis responden, menyajikan variabel penelitian serta perhitungan. Setiap

variabel dari kepuasan pasien (*reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) dianalisis menggunakan microsoft excel 2010. Penyajian data dalam penelitian ini dikelompokkan hasil berdasarkan kategori pernyataan tiap dimensi menggunakan tabel untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi di apotek Resta Farma. Sedangkan untuk data karakteristik responden akan dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir dan jumlah kunjungan. Uji *bivariate* dilakukan untuk menganalisis hubungan antar variabel bebas dan terikat (Lestari & Nur Ismiyati, 2022) dalam hal ini untuk mengetahui hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan swamedikasi di apotek Resta Farma. Uji *bivariate* menggunakan analisis *Chi Square* dengan nilai alpha 5% atau 0,05 derajat kepercayaan 95%. Ada tidaknya hubungan antar variabel ditetapkan apabila $p \text{ value} < 0,05$ maka terdapat hubungan antar variabel. Akan tetapi, apabila $p \text{ value} > 0,05$ maka tidak terdapat hubungan antar variabel.