

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini berifat non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif kuantitatif. Metode penelitian ini adalah *survey* yang mana pada saat proses dalam pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan teknik *purposive sampling*. Metode penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan tentang fenomena yang telah terjadi di dalam masyarakat secara obyektif (Yanti,2013).

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai Juni 2022. Waktu pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Februari 2022. lokasi penelitian dilakukan di Apotek Berkah Jl. Raya Peganden No. 26 1A Peganden Manyar Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pada penelitian ini adalah seluruh pembeli atau *customer* yang datang ke Apotek Berkah Peganden. Pada bulan November 2021 pasien berjumlah 506 orang, serta pada bulan Desember 2021 berjumlah 430 orang. Jadi, rata rata perbulan untuk pasien yang datang di Apotek Berkah Peganden berjumlah 468 pasien.

2. Sampel

Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi. Penentuan besar sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Notoatmodjo, 2005) :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$
$$n = \frac{468}{1 + 468(0,01)}$$

$$n = \frac{468}{5,68}$$

$$n = 82,3 = 82 \text{ pasien}$$

Keterangan :

n : besar sampel

N : besar populasi

d² : penyimpangan terhadap populasi tetepatan yang diinginkan sebesar 0,1

Sehingga sampel penelitian ini adalah 82 pasien yang menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiono, 2013).

3. Kriteria sampel

Pada Penelitian ini digunakan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

A. Inklusi

- a) Pasien berusia ≥ 17 tahun
- b) Pasien bisa berkomunikasi membaca dan menulis dengan baik
- c) Pasien sebagai pembeli di apotek barokah peganden.
- d) Pasien yang berkunjung di apotek untuk menerima swamedikasi

B. Eksklusi

- a) Pasien berusia dibawah 17 tahun
- b) Pasien tidak bisa membaca, menulis dengan baik serta berkomunikasi dengan baik
- c) Pasien tidak bersedia mengisi kuesioner
- d) Pasien yang berkunjung di apotek untuk menebus obat dengan menggunakan resep dokter.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data *primer* yang dikumpulkan langsung dari sumber utama melalui pembagian kuesioner kepada responden. Metode penelitian ini adalah metode *survey*. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah disusun oleh peneliti sendiri. Adapun hasil uji validitas semua indikator dinyatakan valid, dimana hasil uji validitas pada lampiran. Selain itu, instrumen ini juga sudah melalui uji

reabilitas dan menghasilkan nilai koefisiensi alpha sebesar 0,755 pada kuesioner kepuasan dan 0,760 pada kuesioner harapan, dimana sesuai ketentuan lebih besar dibanding (0,6), sehingga dapat dinyatakan reliabel atau dapat digunakan lagi.

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif untuk mendapatkan gambaran mengenai dimensi kepuasan pasien.

Pengolahan data dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. *Scoring*

Diukur dengan skala likert yang terdiri dari lima alternatif jawaban.

Tabel 3.1 Skala penelitian

No	Kinerja	Skor
1.	Sangat puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup puas	3
4.	Kurang Puas	2
5.	Tidak puas	1

Sumber : (Sugiyono dalam Kumorosiwi, 2019).

Teknik *scoring* dalam penelitian ini adalah minimal 1 dan maksimal 5. Maka perhitungan jawaban responden dilakukan dengan rumus (Sugiono dalam Liwun, 2018) sebagai berikut :

$$\% = \frac{\sum \text{Skor penilaian}}{\sum \text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Untuk kategori kepuasan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kategori Kepuasan

No	Nilai kepuasan	Tingkat kepuasan
1.	0% - 19,99%	Tidak puas
2.	20% - 39,99%	Kurang puas
3.	40% - 59,99%	Cukup puas
4.	60% - 79,99%	Puas
5.	80% - 100%	Sangat puas

Sumber : (Sugiyono dalam Kumorosiwi, 2019).

Adapun pedoman klasifikasi untuk tingkat harapan dari konsumen sebagai berikut :

Tabel 3.3 Kategori Tingkat Harapan

No	Nilai Harapan	Tingkat Harapan
1.	0% - 19,99%	Tidak penting
2.	20% - 39,99%	Kurang penting
3.	40% - 59,99%	Cukup penting
4.	60 % - 79,99%	Penting
5.	80% - 100 %	Sangat penting

Sumber : (Sugiyono dalam Kumorosiwi, 2019).

2. *Tabulating*

Pengelompokan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif Kuantitatif. Pengukuran kepuasan responden dilakukan dengan cara menghitung presentase masing- masing indikator pertanyaan yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (kehandalan), *tangible* (jaminan), *empathy* (empati), dan *assurance* (bukti fisik) yang nantinya akan disajikan dalam bentuk tabel pada pembahasan.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Peganden. Data umum responden akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut :

4.1 Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari 82 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	31	38
Perempuan	51	62
Total	82	100

Pada Tabel 4.1 terlihat responden perempuan sebesar 51 orang dengan persentase sebanyak 62%. Jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki, karena lokasi apotek berdekatan dengan permukiman warga dan mayoritas bekerja sebagai ibu rumah tangga. Selain itu, perempuan lebih banyak memiliki waktu untuk mengisi kuesioner dibanding dengan laki-laki.

4.1.2 Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang terkumpul dari 82 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan umur dapat ditunjukkan pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur

Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
18-25 tahun	6	7
26-35 tahun	31	38
36-45 tahun	22	27
46-55 tahun	19	23
≥ 55	4	5
Total	82	100

Pada Tabel 4.2 diketahui persentase responden menurut kelompok umur, persentase terbesar di dominasi oleh kelompok umur 26- 35 tahun dengan persentase 38%, sedangkan persentase paling rendah adalah kelompok umur ≥ 55 tahun dengan nilai persentase 5%. Dalam hal ini rata rata usia 26-35 tahun merupakan usia produktif.. Karena semakin bertambah usia seseorang, maka semakin luas pengetahuan atau pola pikir seseorang terhadap kesehatan keluarganya.

4.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 82 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	3	4
Swasta	33	40
Guru/Dosen	5	6
Pelajar/Mahasiswa	6	7
Buruh/Tani	7	9
Ibu rumah tangga	28	34
Total	82	100

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa secara umum responden yang mengisi kuesioner adalah pegawai swasta dengan persentase 40% dan ibu rumah tangga 34%. Hal ini dimungkinkan karena lokasi apotek berdekatan dengan perkampungan serta letaknya yang sangat strategis. Data

responden terkait pekerjaan secara umum ditemukan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohmah (2019), yang menyatakan bahwa ibu rumah tangga banyak menjadi responden dengan alasan mereka lebih memperhatikan kesehatan untuk seluruh anggota keluarganya.

4.1.4 Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 82 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan seperti Tabel 4.4

Table 4.4 Data berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%) Responden
D3	5	6
S1	39	48
SD	0	0
SMA	32	39
SMP	6	7
Jumlah	82	100

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa secara umum responden yang mengisi kuesioner adalah lulusan S1 dengan persentase 48 % dan SMA 39 %. Hal ini berkaitan dengan data sebelumnya terkait jenis pekerjaan, yang mana mayoritas adalah pegawai swasta dan ibu rumah tangga. Dari rata-rata latar belakang pendidikan dapat disimpulkan juga bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin luas wawasan pemikiran seorang sehingga tingkat kepedulian kepada kesehatan semakin tinggi (Nasto, 2007).

4.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi

4.2.1 Dimensi Kehandalan

Dimensi kehandalan (*Reability*) berkaitan dengan kemampuan petugas apotek memberikan pelayanan informasi obat pada pasien. Maka perlu diukur penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden dan penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden.

Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap layanan pada dimensi kehandalan

Pernyataan	Harapan		Kepuasan	
	%	Kategori	%	Kategori
Petugas apotek memberikan informasi mengenai nama obat dengan jelas	88,05	sangat penting	80,00	sangat puas
Petugas apotek memberikan informasi tentang dosis obat dengan jelas dan mudah dimengerti	83,17	sangat penting	82,44	sangat puas
Petugas apotek memberikan informasi tentang manfaat obat kepada pasien dengan jelas	86,34	sangat penting	81,22	sangat puas
Petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan jelas dan mudah dimengerti	79,51	Penting	71,46	Puas
Rata-Rata	84,27	sangat penting	78,78	puas

Pada Tabel 4.4 menunjukan bahwa nilai persentase yang diharapkan adalah 84,27% atau dengan kategori sangat penting, Sedangkan untuk nilai persentase pada pelayanan yang dirasakan adalah 78,78% dengan kategori puas. Hal ini dikarenakan petugas apotek memiliki kehandalan dalam melakukan pelayanan pemberian informasi obat, dosis obat, manfaat obat dan cara penyimpanan obat dengan baik dan teliti. Pernyataan 4 “petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan jelas dan mudah dimengerti” memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 71,46%. Hal ini disebabkan petugas apotek terkadang tidak menyampaikan informasi tersebut jika situasi apotek sedang ramai atau banyak pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka petugas apotek diwajibkan memberikan informasi terkait dengan penyimpanan obat meskipun apotek sedang banyak pengunjung sehingga pasien puas dan tidak pindah ke apotek lain. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Kumorosiwi (2019) dengan nilai persentase 77,6% yaitu dalam kategori puas. Karena banyaknya pasien

yang merasa puas dengan dimensi ini mencerminkan bahwa petugas kefarmasian di Apotek Berkah melakukan pelayanan pemberian informasi obat, dosis obat, cara penyimpanan obat.

4.2.2 Dimensi Fasilitas Berwujud atau bukti fisik

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) adalah kemampuan suatu apotek atas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh apotek untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan yang dimiliki oleh apotek untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan informasi obat. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi bukti fisik maka diukur penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 4.5 penilaian responden terhadap layanan pada dimensi fasilitas berwujud atau bukti fisik

Pernyataan	Harapan		Kepuasan	
	%	Kategori	%	Kategori
Apotek tersedia area yang cukup privasi untuk memberikan informasi obat kepada pasien.	69,76	penting	62,20	puas
Apotek memiliki alat bantu (Brosur, gambar dan video untuk mendukung saat pelayanan informasi obat kepada pasien)	89,27	sangat penting	66,59	puas
Rata-Rata	79,51	penting	64,39	Puas

Pada Tabel 4.5 rata rata nilai persentase yang diharapkan adalah 79,51% sedangkan pada pelayanan yang dirasakan adalah 64,39%. Hal ini dikarenakan Apotek Berkah Gresik memiliki sarana prasarana yang baik untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan informasi obat, seperti tersedianya area yang cukup privasi untuk memberikan informasi obat kepada pasien, hanya saja alat bantu media untuk mendukung pelayanan informasi obat masih belum ada. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2018) dengan nilai persentase 73,40% dalam kategori puas yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima dan apotek sudah

memberikan area yang cukup privasi sehingga responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4.2.3 Dimensi Daya Tanggap

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kemampuan untuk membantu dan memberikan sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan informasi obat yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Untuk melihat pelayanan dimensi daya tanggap maka diukur penilaian yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap layanan pada Dimensi daya tanggap

Pernyataan	Harapan		Kepuasan	
	%	Kategori	%	Kategori
Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan dengan cepat saat melayani pasien	88,05	sangat penting	83,66	sangat puas
Petugas apotek mampu menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan benar	88,78	sangat penting	82,93	sangat puas
Rata-Rata	88,41	sangat penting	83,29	sangat puas

Pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa Pasien merasa sangat penting terhadap dimensi ini dengan nilai persentase 88,41% dan pasien merasa sangat puas dengan nilai persentase 83,29%. Hal ini dikarenakan bahwa petugas apotek mampu menjawab pertanyaan dengan cepat saat melayani pasien dan petugas apotek mampu menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan benar. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Sibarani (2019) dengan nilai persentase 88,64% yang termasuk dalam kategori sangat puas.

4.2.4 Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan (*Asurance*) adalah upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat. Pengetahuan dan kesopanan petugas apotek yang dapat memberikan kepercayaan bagi pasien terhadap pelayanan informasi obat. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi jaminan maka diukur penilaian

pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 4.7 penilaian responden terhadap layanan pada dimensi jaminan

Pernyataan	Harapan		Kepuasan	
	%	kategori	%	Kategori
Petugas apotek memberikan informasi obat yang menyakinkan dan dapat dipercaya	88,54	sangat penting	80,49	sangat puas
Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dalam memberikan pelayanan.	87,07	sangat penting	80,24	sangat puas
Rata-Rata	87,80	sangat penting	80,37	sangat puas

Pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai persentase yang diharapkan adalah 87,80% dengan kategori sangat penting, sedangkan untuk nilai persentase pada pelayanan yang dirasakan adalah 80,37% dengan kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan petugas apotek mampu memberikan informasi obat yang menyakinkan dan dapat dipercaya serta petugas apotek juga mempunyai wawasan yang luas dalam memberikan pelayanan. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Sibarani (2019) dengan nilai persentase 83,24% yang termasuk dalam kategori sangat puas.

4.2.5 Dimensi Empati

Dimensi Empati (*Empathy*) adalah perhatian yang dilakukan secara pribadi terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Kemampuan petugas apotek untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan memahami keinginan pasien. Untuk melihat pelayanan dimensi empati maka diukur penilaian pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Tabel 4.8 Penilaian responden terhadap layanan pada dimensi empati

Pernyataan	Harapan		Kepuasan	
	%	Kategori	%	Kategori
Petugas apotek memberikan informasi obat tanpa di minta pasien	82,44	sangat penting	78,54	puas
Petugas apotek bersikap ramah serta sopan kepada pasien	84,63	sangat penting	80,00	sangat puas
Rata-Rata	83,54	sangat penting	79,27	puas

Pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai persentase yang diharapkan adalah 83,54% dengan kategori sangat penting, sedangkan nilai persentase pada pelayanan yang dirasakan adalah 79,27% dengan kategori puas. Hal ini dikarenakan petugas apotek bersikap ramah serta sopan kepada pasien dan petugas apotek juga mampu memberikan informasi obat tanpa diminta, agar pasien merasa puas dan tetap aman dalam mengonsumsi obat. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2018) dengan nilai persentase 74,65% yang termasuk dalam kategori puas. Karena Pegawai bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta sehingga responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan apotek.

4.3 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi

Berikut merupakan rata-rata tingkat harapan dan kepuasan pasien dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, berwujud, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tabel 4.9 Penilaian responden terhadap Rata-Rata Tingkat Harapan dan kepuasan

Dimensi	Harapan		Kepuasan	
	%	Kategori	%	Kategori
Kehandalan	84,27%	sangat penting	78,78%	puas
Berwujud	79,51%	penting	64,39%	Puas
Daya Tanggap	88,41%	sangat penting	83,29%	sangat puas
Jaminan	87,80%	sangat penting	80,37%	sangat puas
Empati	83,54%	sangat penting	79,27%	Puas
Rata-Rata	85%	sangat penting	77%	Puas

Pada Tabel 4.9 terlihat bahwa terdapat perbedaan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan konsumen terhadap pelayanan informasi obat. Nilai persentase harapan lebih besar dari nilai persentase kenyataan yang dirasakan. Rata-rata tingkat “harapan” terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Peganden sebesar 85% dengan kategori “sangat penting”, sedangkan tingkat “Kepuasan” sebesar 77% dengan kategori “puas”.

Dimensi yang memiliki tingkat harapan dan kepuasan tertinggi yaitu dimensi “Daya Tanggap” yaitu 88,41% dengan kategori “sangat penting” dan 83,29% dengan kategori “sangat puas”. Hal ini disebabkan karena petugas apotek mampu menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan benar. Adapun dimensi yang memiliki tingkat harapan dan tingkat kepuasan terendah yaitu dimensi “Berwujud” yaitu 79,51% dengan kategori “penting” dan 64,39% dengan kategori “puas”. Hal ini disebabkan Apotek Berkah Peganden belum memiliki alat bantu untuk mendukung pelayanan informasi obat. Ada beberapa macam alat bantu seperti brosur, gambar, video untuk mendukung pelayanan informasi serta masih belum ada area yang cukup privasi untuk memberikan informasi obat kepada pasien, padahal area yang cukup privasi ini sangat penting untuk pelayanan swamedikasi agar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan. Namun di Apotek Berkah Peganden dimensi berwujud masih dalam persentase rendah yang artinya pasien belum puas terhadap dimensi ini.