

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian termasuk penelitian deskriptif non eksperimental terhadap konsumen apotek di wilayah kecamatan Banjarnegara. Data penelitian diperoleh langsung dari responden menggunakan metode kuesioner. Data yang diambil merupakan data primer yang diisi secara langsung oleh responden. Teknik sampling yang dipilih yaitu purpose sampling, yaitu berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan.

B. Tempat dan Waktu

Penelitian dilakukan di empat apotek yang terletak di wilayah kecamatan Banjarnegara pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2015. Lokasi empat apotek tempat pengambilan data adalah:

1. Apotek Hidayah
2. Apotek Pahala
3. Apotek Salma
4. Apotek Alip Farma

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh konsumen apotek di Kecamatan Banjarnegara. Sampel penelitian adalah konsumen pengunjung apotek di saat penulis mengambil data.

Teknik pengambilan sampel dipilih secara purposive sampling yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu.

Apotek tempat pengambilan sampel adalah apotek yang berlokasi di wilayah Kecamatan Banjarnegara, ramai pengunjung, dan mengizinkan peneliti mengambil sampel konsumen. Jumlah apotek yang akan digunakan sebagai tempat pengambilan sampel dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Nazir, 1988) :

$$n = \frac{N \cdot p (1 - p)}{(N - 1) D + p (1 - p)}$$

Keterangan: n = jumlah sampel minimum

N = ukuran populasi = 12 apotek

p = proporsi populasi persentase kelompok I = 0,5

D = derajat perkiraan membuat kekeliruan = 10%

1-p = proporsi sisa di dalam populasi = 0,5

Proporsi populasi sampel tidak diketahui sehingga diambil harga maksimum p dan (1-p), yaitu masing-masing 0,5. Dalam perhitungan, digunakan nilai derajat perkiraan membuat kekeliruan sebesar 10% (0,10) dan N yaitu 12 apotek berdasarkan data apotek di Kecamatan Banjarnegara. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh nilai $n = 2,22$, sedangkan pada penelitian tersebut apotek yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah 4 apotek.

Untuk menghitung jumlah sampel responden apotek digunakan rumus berikut (Nawawi, 2005):

$$n \geq p \cdot q \frac{(Z_{1/2\alpha})^2}{b^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel minimum

p = proporsi populasi persentase kelompok = 0,5

q = proporsi sisa di dalam populasi (1-p) = 0,5

$Z_{1/2\alpha}$ = derajat kefidensi pada 95% = 1,96

b = persentase perkiraan membuat kekeliruan = 10%

Jumlah sampel apotek digunakan rumus Nawawi karena tidak diketahui jumlah populasi serta proporsi populasi sampel juga tidak diketahui sehingga diambil harga maksimum p dan (1-p), yaitu masing-masing 0,5. Dalam perhitungan digunakan persentase perkiraan membuat kekeliruan sebesar 10%. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh $n = 96$, pada penelitian diambil sampel sebanyak 100responden.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Konsumen apotek yang berusia di atas 17 tahun
- b. Bersedia mengisi kuesioner
- c. Pernah berkunjung ke apotek

2. Kriteria Eksklusi

Keluarga yang berasal dari pegawai apotek tersebut

Konsumen yang tidak mampu dalam mengisi kuesioner

Apoteker Pemilik Apotek tidak ganti atau tetap

E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

a. Variabel bebas : Apoteker

b. Variabel tergantung : Persepsi konsumen apotek terhadap apoteker

c. Variabel perancu : Sarana fisik (*tangible*), Ketanggapan (*responsiveness*), Kepedulian (*emphaty*)

2. Definisi Operasional

Agar terdapat keseragaman persepsi penelitian, maka dibuat suatu definisi operasional penelitian sebagai berikut:

a. Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker dan berlokasi di Wilayah Kecamatan Banjarnegara.

b. Konsumen

Konsumen adalah pengunjung apotek yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek hidayah, apotek pahala, apotek salma, dan apotek alip farma.

c. Apoteker farmasi komunitas

Apoteker farmasi komunitas adalah apoteker yang melakukan praktik kefarmasian di apotek hidayah, apotek pahala, apotek salma, dan apotek alip farma.

d. Petugas apotek

Petugas apotek adalah pegawai di apotek hidayah, aptek pahala, apotek salma, dan apotek alip farma selain apoteker.

e. Informasi obat

Informasi obat yang dimaksud dalam penelitian tersebut adalah informasi mengenai:

- 1) Saran pemilihan obat tanpa resep.
- 2) Informasi aturan pakai obat.
- 3) Informasi mengenai obat herbal
- 4) Informasi mengenai efek samping obat
- 5) Informasi mengenai biaya obat
- 6) Informasi penyimpanan obat.
- 7) Informasi lamanya durasi pengobatan.
- 8) Informasi mengenai makanan dan minuman yang harus dihindari selama pengobatan.
- 9) Informasi mengenai aktivitas yang harus dihindari selama pengobatan.

10) Informasi mengenai obat lain yang boleh atau tidak boleh digunakan selama menjalani pengobatan.

f. Karakter apoteker

Karakter apoteker yang dinilai kepuasannya pada penelitian adalah:

- 1) Bahasa yang digunakan
- 2) Kemampuan memilihkan alternatif obat
- 3) Kelengkapan dalam menyampaikan informasi penggunaan obat
- 4) Kebijakan dalam melayani
- 5) Kelengkapan dalam menyampaikan informasi cara kerja obat dalam tubuh
- 6) Kemampuan apoteker dalam menjawab pertanyaan dari pasien
- 7) Perhatian apoteker terhadap kesehatan pasien
- 8) Hubungan profesional apoteker dengan pasien
- 9) Menjaga privasi dalam pelayanan
- 10) Waktu yang digunakan untuk penyampaian

g. Pengembangan pelayanan apoteker

Pengembangan pelayanan apoteker yang dimaksud dalam penelitian adalah monitoring terapi oleh apoteker, kemudahan menghubungi apoteker di luar jam kerja, dan penarikan biaya

jasa apoteker untuk konsultasi obat resep, non resep, dan saran umum atas keluhan pasien.

h. Pengembangan pelayanan apotek

Pengembangan pelayanan apotek yang dimaksud dalam penelitian adalah jam buka apotek 24jam, ketersediaan alat diagnosa dan ruangan konsultasi obat, keberadaan dokter praktik, dan kelengkapan obat.

i. Data primer

Data primer menunjukkan data yang diambil langsung dari responden.

F. Instrumen penelitian

1. Alat

a. Instrumen berupa kuesioner yang diisi oleh responden terdiri atas dua kelompok pertanyaan sebagai berikut:

1) Pertanyaan mengenai data diri responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

2) Pertanyaan mengenai gambaran konsumen terhadap apoteker farmasi komunitas yang terdiri dari lima bagian :

a). Pengenalan masyarakat terhadap apoteker yang terdiri dari pertanyaan tentang kemampuan masyarakat mengenali apoteker, pengetahuan dan pengalaman masyarakat dalam berkonsultasi obat dengan apoteker, dan frekuensi kunjungan konsumen ke apotek. Pertanyaan pada bagian ini merupakan hasil modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sekar Tyas Hutami (2013).

b). Tingkat kepercayaan konsumen terhadap apoteker, berupa pertanyaan tentang frekuensi konsumen dalam berkonsultasi kepada apoteker mengenai masalah kesehatan dan masalah obat. Bagian ini merupakan hasil modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sekar Tyas Hutami (2013).

c). Apoteker sebagai sumber informasi obat. Bagian ini merupakan hasil modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sekar Tyas Hutami (2013), yang memuat perbandingan

frekuensi pemberian informasi obat oleh apoteker dan dokter dalam pandangan konsumen, serta pilihan yang diambil konsumen dalam pandangan konsumen, serta pilihan yang diambil konsumen dalam menangani gejala penyakit ringan.

d). Kepuasan konsumen terhadap karakter apoteker dalam melayani konsumen. Karakter yang dinilai kepuasannya meliputi bahasa yang digunakan, pemenuhan permintaan khusus pasien, kelengkapan penyampaian penggunaan obat dan cara kerja obat, kebijakan apoteker dalam melayani, hubungan profesional apoteker dengan pasien, perhatian apoteker terhadap kesehatan pasien, privasi dalam pelayanan, dan waktu yang digunakan untuk penyampaian merupakan hasil modifikasi penelitian Sekar Tyas Hutami (2013).

e). Harapan konsumen terhadap pengembangan pelayanan apoteker dan apotek. Pengembangan pelayanan apoteker yang dimaksud adalah kemudahan apoteker dihubungi di luar jam kerja, praktik monitoring terapi oleh apoteker, serta penarikan biaya jasa konsultasi obat resep atau non resep dan saran umum atas keluhan pasien. Pengembangan pelayanan apotek yang dimaksud adalah jam buka apotek 24 jam, ketersediaan ruangan konsultasi obat dan alat diagnosis, keberadaan dokter praktik, dan kelengkapan obat. Penentuan jenis pengembangan

pelayanan apoteker yang diajukan kepada pasien merupakan hasil modifikasi penelitian Sekar Tyas Hutami (2013).

- b. Program *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 15* yang digunakan untuk mengolah data angket (kuesioner).
- c. Program *Microsoft Excel 2010* untuk mengolah data kuesioner berupa scoring hasil data.

2. Bahan

Bahan penelitian adalah data primer yang diperoleh melalui jawaban responden pada kuesioner.

G. Cara Kerja

Cara kerja penelitian terdiri dari:

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan terdiri dari studi pustaka, penyusunan proposal, dan pengurusan izin penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

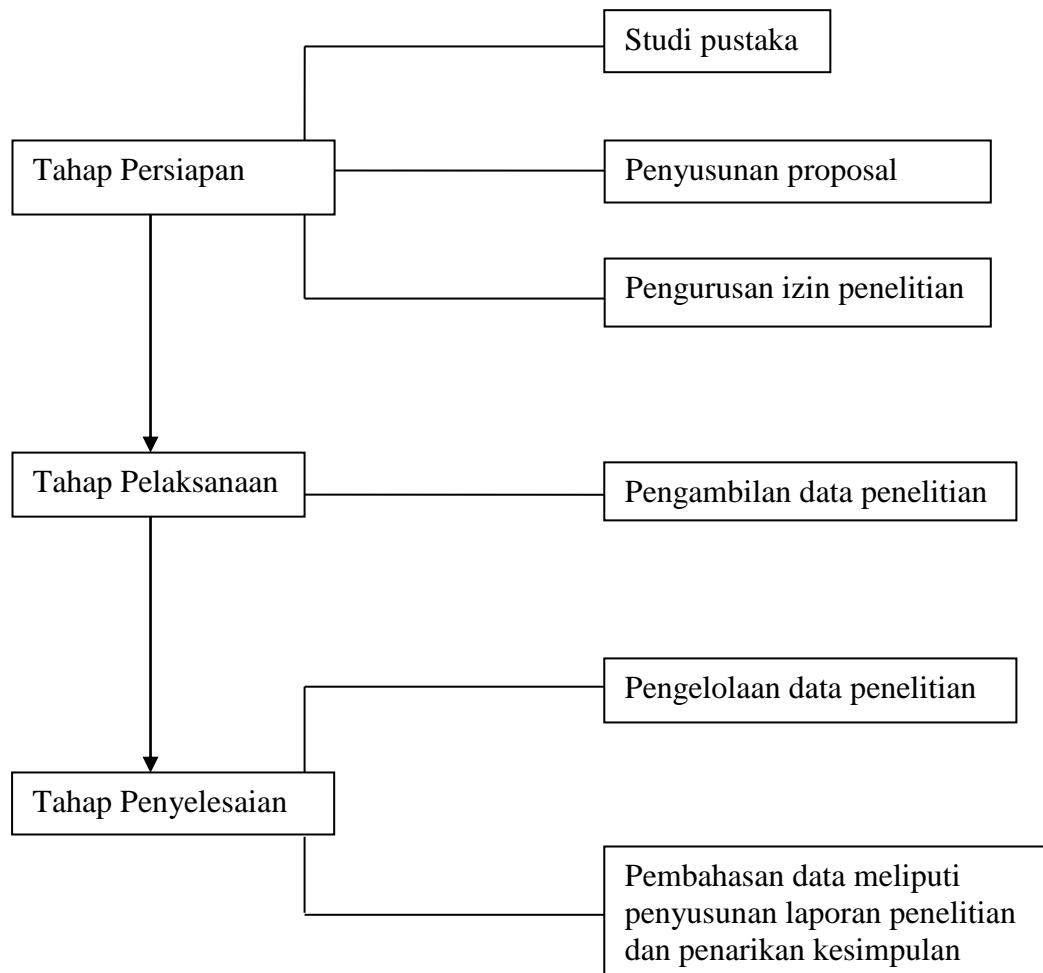
Pengambilan data penelitian.

3. Tahap penyelesaian

Pengolahan data penelitian dan pembahasan data meliputi penyusunan laporan penelitian dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data yang dilakukan adalah pengumpulan data primer. Data primer yang didapatkan dari pengisian kuesioner terdiri dari: Gambaran persepsi responden apotek

terhadap apoteker farmasi komunitas yang terdiri dari lima bagian, yaitu pengenalan masyarakat terhadap apoteker, tingkat kepercayaan terhadap apoteker, apoteker sebagai sumber informasi obat, kepuasan terhadap karakter apoteker, harapan terhadap pengembangan pelayanan apoteker. Data ini diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap pasien dengan menggunakan kuesioner yang telah disiapkan.

H. Skema Langkah Kerja



Gambar 2. Skema Langkah Kerja

I. Analisis Data

Menurut Nazir (1988), analisis data merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data akan diperoleh arti dan makna yang berguna untuk memecahkan masalah dalam penelitian. Oleh karena itu data diolah dan dianalisis sehingga mampu untuk menjelaskan variable penelitian yang telah ditentukan sesuai dengan pendekatan yang dipilih. Data primer yang didapatkan dari pengisian kuesioner terdiri dari dua macam data induk, yaitu :

1. Data karakteristik responden berupa identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pendapatan per bulan, dan pekerjaan.
2. Gambaran persepsi konsumen apotek terhadap apoteker farmasi komunitas yang terdiri dari lima bagian, yaitu pengenalan masyarakat terhadap apoteker, tingkat kepercayaan terhadap apoteker, apoteker sebagai sumber informasi obat, kepuasan terhadap karakter apoteker, harapan terhadap pengembangan pelayanan apoteker.

Penyajian gambaran persepsi konsumen apotek terhadap apoteker farmasi komunitas dilakukan dengan instrumen kuesioner yang menggunakan skala *Likert*, *Guttman*, dan urutan bertingkat, serta menggunakan pengolahan data statistic deskriptif yang meliputi statistik frekuensi.

Data primer yang didapat dari penelitian selanjutnya diolah dan dianalisis dengan program *SPSS versi 15* dan *Microsoft Excel 2010*. Cara analisis data pada masing-masing bagian terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tabel Cara Analisa Data Pada Setiap Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner	Cara Analisa Data
Pengenalan konsumen terhadap apoteker	Statistik deskriptif
Tingkat kepercayaan terhadap apoteker	Statistik deskriptif
Apoteker sebagai sumber informasi obat	Statistik deskriptif
Kepuasan konsumen terhadap karakter apoteker	Statistik deskriptif
Harapan konsumen terhadap pengembangan pelayanan apoteker	Statistik deskriptif

Skala Likert yang digunakan memiliki empat alternatif jawaban. Pemilihan jumlah alternatif jawaban genap karena responden cenderung memilih alternatif jawaban yang ada di tengah ketika jumlah alternatif jawaban ganjil (Arikunto, 2006).

Tabel 2. Tabel Pemberian Jawaban Pada Setiap Pertanyaan**Kuesioner**

Bagian	Pertanyaan	Instrumen Kuesioner	Skor
Pengenalan konsumen terhadap apoteker	Kemampuan membedakan apoteker dengan petugas lain di apotek	Skala Guttman	Ya = 1 Tidak = 0
	Mengenali nama apoteker		
	Pengalaman dan pengetahuan konsultasi obat dengan apoteker		
	Pengetahuan akan siapa yang menyerahkan obat dan memberikan informasi obat		Asisten apoteker = 1 Petugas lain = 2 Apoteker = 3 Tidak tahu = 4
	Frekwensi kunjungan ke apotek dalam setahun		1-4 kali = 1 4-8 kali = 2 9-12 kali = 3 Lebih dari 12 kali = 4
Tingkat Kepercayaan	Frekwensi berkonsultasi masalah kesehatan pada tenaga kesehatan	Skala Guttman	Tidak pernah = 1 Kadang –kadang = 2 Sering = 3 Sangat sering = 4
	Frekwensi berkonsultasi masalah obat kepada tenaga kesehatan		
	Urutan tingkat kepercayaan kepada tenaga kesehatan	Urutan Bertingkat	Peringkat 1 = 5 Peringkat 2 = 4 Peringkat 3 = 3 Peringkat 4 = 2 Peringkat 5 = 1

Bagian	Pertanyaan	Instrumen Kuesioner	Skor
Apoteker sebagai sumber informasi obat	Kepuasan terhadap kejelasan informasi yang didapat dari dokter dan apoteker	Skala Likert	Sangat tidak puas = 1 Tidak puas = 2 Puas = 3 Sangat puas = 4
	Pengobatan penyakit minor	Skala Guttman	Konsultasi dokter = 1 Konsultasi apoteker = 2 Merawat sendiri = 3
Kepuasan terhadap karakter apoteker	Kepuasan terhadap apoteker	Skala Likert	Sangat tidak puas = 1 Tidak puas = 2 Puas = 3 Sangat puas = 4
Harapan terhadap pengembangan pelayanan apoteker dan apotek	Harapan terhadap pengembangan apoteker		Sangat tidak setuju = 1 Tidak setuju = 2 Setuju = 3 Sangat setuju = 4
	Harapan terhadap pengembangan pelayanan apotek	Skala Likert	Sangat tidak setuju = 1 Tidak setuju = 2 Setuju = 3 Sangat setuju = 4

Selanjutnya untuk data skala *Gutman*, analisis yang digunakan hanya meliputi frekuensi dan penyajian berupa diagram, sedangkan untuk skala *Likert*, masing-masing hasil skor setiap pertanyaan di jumlah, dipersentasekan, lalu dikategorikan.

Perhitungan kategori skala *Likert* sebagai berikut (Supranto, 2000) :

$$\text{Nilai tertinggi} = 4 \times 100 = 400$$

$$\text{Nilai terendah} = 1 \times 100 = 100$$

$$\text{Jarak} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{kelas}}$$

$$= \frac{400 - 100}{4}$$

$$= 75$$

Dengan jarak interval 75, maka dapat dibuat pengelompokan nilai sebagai berikut:

Tabel 3. Tabel Kategorisasi Hasil Skala Likert

Nilai	Persentase	Kategori	
		Bagian kepuasan	Bagian harapan
100 – 174	25,00% - 43,50%	Sangat tidak puas	Sangat tidak setuju
175 – 249	43,75% - 62,25%	Tidak puas	Tidak setuju
250 – 324	62,50% - 81,00%	Puas	Setuju
325 – 400	81,25% - 100%	Sangat puas	Sangat setuju