

BAB 4**METODE PENELITIAN****4.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian observasional deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif yang terjadi dalam suatu populasi tertentu. Metode ini digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi saat ini (Notoatmodjo, 2010).

4.2 Populasi dan Sampel**4.2.1 Populasi**

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh apotek (52 apotek) yang berada di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang.

4.2.2 Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2010). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh apotek yang ada di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang yang telah terpilih secara *purposive sampling*.

4.2.3 Teknik Perhitungan Sampel Klien

Jumlah sampel dihitung berdasarkan persamaan berikut menggunakan rumus (Lwangan dan Lemeshow, 1991):

$$d^2 = Z^2 \times \frac{p \times q}{n}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

p = proporsi untuk sifat tertentu yang diperkirakan terjadi pada populasi.

Apabila tidak diketahui proporsi atau sifat tertentu tersebut, maka $p = 0,5$ dan

$q = 1,0 - p$.

Z = harga standar deviasi normal, biasanya ditentukan pada 1,96 atau 2,0 yang sesuai dengan derajat kemaknaan 95%.

d = penyimpangan terhadap populasi atau derajat ketepatan yang diinginkan, yaitu sebesar 0,1.

$$0,1^2 = 1,96^2 \times \frac{0,5 \times 0,5}{n}$$

$$n = 96,04 \approx 100 \text{ sampel}$$

4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoadmodjo, 2005). Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka dilakukan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

4.2.5 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010).

Kriteria inklusi yaitu:

- a. Apotek yang memberikan izin untuk digunakan sebagai lokasi pelaksanaan penelitian.
- b. Apotek dengan Apoteker aktif di tempat.
- c. Klien swamedikasi yang berada di apotek yang dijadikan sampel penelitian.
- d. Klien swamedikasi yang bersedia mengisi kuesioner.
- e. Klien yang membeli obat tanpa resep dokter (obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek).

4.2.6 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010).

Kriteria eksklusi yaitu:

- a. Apotek yang berada di klinik, rumah sakit dan puskesmas.
- b. Apotek yang berada di klinik kecantikan.
- c. Klien apotek yang buta aksara atau kesulitan dalam membaca dan menulis.
- d. Klien yang membeli kosmetik pada apotek di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang.
- e. Klien yang membeli obat tradisional (Jamu, Obat Herbal Terstandar, dan Fitofarmaka) pada apotek di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang.
- f. Klien yang membeli makanan atau minuman pada apotek di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang.

4.3 Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Karena variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai sifat, ciri atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu. (Notoatmodjo, 2010).

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan klien. Kepuasan klien adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah apotek yang sesuai dengan harapannya. Klien merasa puas jika harapan mereka

terpenuhi, dan merasa sangat dihargai jika harapan mereka terlampaui.

Kepuasan klien memiliki dimensi penilaian yang meliputi:

- a. *Tangible* (bukti fisik)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati).

4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa apotek yang berada di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang.

4.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai Bulan Maret 2014–Mei 2014.

4.5 Bahan dan Alat/Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, bahan dan alat/instrumen yang digunakan untuk penelitian berupa kuesioner yang telah dirancang oleh peneliti dan telah disetujui oleh dosen pembimbing. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Notoatmodjo, 2010). Kuesioner dibagikan kepada responden, diisi oleh responden dan selama

proses pengisian kuesioner ditunggu oleh peneliti. Tidak ada intervensi dari peneliti, kemudian dicek kelengkapan oleh peneliti, jika kurang lengkap maka responden diminta untuk melengkapi. Kemudian dilakukan pengolahan data.

4.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar dapat mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui kemampuan kuesioner mengukur apa yang seharusnya diukur, dapat dilakukan dengan uji korelasi antara nilai pada tiap item pertanyaan dengan nilai total kuesioner tersebut. Apabila kuesioner memiliki korelasi yang bermakna (*construct validity*), maka pertanyaan yang ada pada kuesioner tersebut dapat mengukur konsep yang diukur (Notoatmodjo, 2010). Dalam uji validitas, satu satuan proses validasi disebut *try-out* dan sekelompok subyek yang dijadikan subyek validasi disebut sebagai *standardization group* (Hadi, 2004).

Prosedur uji validitas pada penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner diberikan pada suatu sampel subyek yang khusus dipilih sebagai subyek validasi (*standardization group*), yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian.
2. Dilakukan *try-out* pertama terhadap *standardization group*.
3. Hasil *try-out* pertama dianalisis dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* sebagai berikut:

- a. Membuat distribusi skor untuk masing-masing pertanyaan dari responden yang terdiri dari nomor responden, nomor pertanyaan, skor pertanyaan, dan total skor.
 - b. Menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total, yaitu pertanyaan nomor 1 dengan skor total, pertanyaan nomor 2 dengan skor total, dan seterusnya.
 - c. Langkah menggunakan SPSS yaitu:
 - i. Masukkan data tersebut (b) ke dalam SPSS.
 - ii. Klik '*Analyze*'.
 - iii. Pilih '*Scale*'.
 - iv. Pilih '*Reliability Analysis*'.
 - v. Masukkan semua variabel ke dalam kotak '*Items*' (variabel yang masuk hanya variabel yang akan diuji saja).
 - vi. Pada '*Model*', biarkan pilihan pada '*Alpha*'
 - vii. Klik Option '*Statistics*'.
 - viii. Pada bagian '*Descriptives for*' klik pilihan '*Scale if item deleted*'.
 - ix. Klik '*Continue*'.
 - x. Klik '*OK*', maka akan muncul hasil output data tersebut.
 - d. Kuesoner dinyatakan valid apabila korelasi dari pertanyaan dalam kuesioner lebih besar dari taraf signifikansi yang digunakan yaitu 5%.
4. Apabila nilai korelasi dari pertanyaan dalam kuesioner lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan maka susunan kuesioner perlu direvisi, diperbaiki atau dikombinasi dengan item yang baru.

5. Kuesioner yang baru di-*try-out*-kan yang kedua pada *standardization group* yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian.
6. Dilakukan analisis terhadap hasil *try-out* kedua dengan menggunakan prosedur yang sama seperti analisa hasil pada *try-out* pertama.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2010). Salah satu pendekatan pada reliabilitas adalah teknik pembelahan. Pada teknik pembelahan, prosedur analisis reliabilitasnya diarahkan pada analisis terhadap kelompok item dalam kuesioner tersebut. Untuk kuesioner yang dielah menjadi lebih dari dua belahan yang masing-masing berisi item dalam jumlah sama banyak, dapat menggunakan formula *alpha* (Azwar, 2006).

Prosedur uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner diberikan pada suatu sampel subyek yang khusus dipilih untuk subyek reliabilitas yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian.
2. Dilakukan *try-out* terhadap sejumlah subyek reliabilitas.

3. Hasil *try-out* dianalisis dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:
 - i. Masukkan data yang akan diolah ke dalam SPSS.
 - ii. Klik 'Analyze'.
 - iii. Pilih 'Scale'.
 - iv. Pilih 'Reliability Analysis'.
 - v. Masukkan semua variabel ke dalam kotak 'Items' (variabel yang masuk hanya variabel yang akan diuji saja).
 - vi. Pada 'Model', biarkan pilihan pada 'Alpha'.
 - vii. Klik Option 'Statistics'.
 - viii. Pada bagian 'Descriptives for' klik pilihan 'Scale if item deleted'.
 - ix. Klik 'Continue'.
 - x. Klik 'OK', maka akan muncul hasil output data tersebut.
4. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* yang didapat dari hasil perhitungan lebih besar dari koefisien *alpha* yaitu 0,6.

4.6 Definisi Istilah/Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang balasan variable yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variable bersangkutan. Definisi operasional ini penting dan diperlukan untuk menghindari perbedaan penafsiran atau kesalahpahaman, sehingga diperlukan batasan pengertian dan pengukuran yang dilakukan pada penelitian sebagai berikut:

1. Apotek

Apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek yang dimaksud adalah apotek di kawasan Kecamatan Klojen Kota Malang.

2. Petugas Apotek

Petugas apotek merupakan orang yang memberikan pelayanan di apotek kepada klien. Petugas apotek dapat berupa tenaga kefarmasian. Tenaga Kefarmasian adalah tenaga yang melakukan Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Sedangkan Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker.

3. Swamedikasi

Swamedikasi merupakan upaya dari seseorang untuk mengobati dirinya sendiri dan pengobatan masalah kesehatan yang umum dengan obat yang didesain secara khusus untuk digunakan tanpa pengawasan tenaga kesehatan serta terbukti aman dan efektif untuk digunakan.

4. Klien

Klien yang dimaksud dalam penelitian adalah seseorang yang datang ke apotek untuk membeli obat secara swamedikasi.

4.7 Prosedur Penelitian/Pengumpulan Data

1. Peneliti melakukan perizinan dan survei ke seluruh anggota populasi yaitu apotek yang berada di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang.
2. Peneliti melakukan skrining untuk memilih sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian berdasarkan hasil survei yang telah didapatkan.
3. Peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner:
 - a. Kuesioner diberikan pada suatu sampel subyek yang khusus dipilih sebagai subyek validasi (*standardization group*), yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian.
 - b. Dilakukan *try-out* pertama terhadap *standardization group*.
 - c. Untuk uji validitas dan reliabilitas, prosedur pada penelitian ini yaitu:
 - i. Kuesioner diberikan pada suatu sampel subyek yang khusus dipilih sebagai subyek validasi (*standardization group*), yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian.
 - ii. Dilakukan *try-out* pertama terhadap *standardization group*.
 - iii. Hasil *try-out* pertama dianalisis dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* sebagai berikut:
 1. Membuat distribusi skor untuk masing-masing pertanyaan dari responden yang terdiri dari nomor responden, nomor pertanyaan, skor pertanyaan, dan total skor.
 2. Menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total, yaitu pertanyaan nomor 1 dengan skor total, pertanyaan nomor 2 dengan skor total, dan seterusnya.

3. Langkah menggunakan SPSS yaitu:
 - a. Masukkan data tersebut ke dalam SPSS.
 - b. Klik 'Analyze'.
 - c. Pilih 'Scale'.
 - d. Pilih 'Reliability Analysis'.
 - e. Masukkan semua variabel ke dalam kotak 'Items' (variabel yang masuk hanya variabel yang akan diuji saja).
 - f. Pada 'Model', biarkan pilihan pada 'Alpha'.
 - g. Klik Option 'Statistics'.
 - h. Pada bagian 'Descriptives for' klik pilihan 'Scale if item deleted'.
 - i. Klik 'Continue'.
 - j. Klik 'OK', maka akan muncul hasil output data tersebut.
4. Kuesioner dinyatakan valid apabila korelasi dari pertanyaan dalam kuesioner lebih besar dari taraf signifikansi yang digunakan yaitu 5%.
5. Apabila nilai korelasi dari pertanyaan dalam kuesioner lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan maka susunan kuesioner perlu direvisi, diperbaiki atau dikombinasi dengan item yang baru.
6. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* yang didapat dari hasil perhitungan lebih besar dari koefisien *alpha* yaitu 0,6.
7. Kuesioner yang baru di-try-out-kan yang kedua pada *standardization group* yaitu subyek dengan kriteria yang sama dan bukan merupakan sampel penelitian.

8. Dilakukan analisis terhadap hasil *try-out* kedua dengan menggunakan prosedur yang sama seperti analisa hasil pada *try-out* pertama.
4. Pengumpulan data untuk pelaksanaan analisis data penelitian:
 - a. Peneliti membuat jadwal pengamatan untuk apotek yang akan dijadikan sebagai responden.
 - b. Peneliti datang ke apotek sesuai jadwal yang telah dibuat.
 - c. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada saat petugas apotek melakukan pelayanan pada klien yang membeli obat secara swamedikasi di apotek.
 - d. Peneliti memberikan kuisoner kepada klien swamedikasi yang telah mendapatkan pelayanan dari petugas apotek.
 - e. Mengukur hasil yang didapat dari kuesioner dan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel 2010*.

4.8 Analisis Data

Tujuan dilakukannya analisis data adalah memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang telah dirumuskan dalam tujuan peneitian dan memperoleh kesimpulan secara umum dari penelitian yang merupakan kontribusi dalam pengembangan ilmu yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010).

Pengolahan dan analisa data ini menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan komputer melalui program *Microsoft Office Excel 2010*. Data yang akan dimasukkan ke dalam program *Microsoft Office Excel 2010* tersebut diperoleh dari data kuesioner kepuasan klien swamedikasi atas pelayanan apotek. Karena

dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan ingin melihat gambaran kepuasan klien, maka dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel dan diagram batang. Sehingga dapat dilihat bagaimana gambaran kepuasan klien swamedikasi terhadap pelayanan apotek di apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. Skala pengukuran adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala social (Sugiyono, 2005). Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberikan skor 1 sampai 5, dari sangat puas sekali, sangat puas, puas, cukup puas dan tidak puas.

