

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang dianggap sebagai metode ilmiah karena mengikuti prinsip-prinsip ilmiah yang konkret atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Pendekatan kuantitatif fokus pada pengolahan data berupa angka, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik yang tepat.

Penelitian ini termasuk penelitian analitik observasional dengan desain cross-sectional menggunakan kuesioner, yang dilakukan pada satu waktu dengan sekali pengumpulan data, yang melibatkan beberapa variabel secara bersamaan (Wong *et al.*, 2020).

B. Lokasi Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Karunia Sehat Baru, Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2024.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang meliputi suatu objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Apotek Karunia Sehat Baru dengan rata-rata frekuensi kunjungan sebanyak 120 konsumen per bulan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik dalam populasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan ataupun pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru, Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Sampel yang diambil dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1) Kriteria Inklusi

- a. Responden yang bersedia menjadi responden dalam penelitian
- b. Responden merupakan pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru
- c. Responden berusia 17-55 tahun ke atas

2) Kriteria Eksklusi

- a. Responden tidak menyelesaikan pengisian kuesioner
- b. Responden yang mengundurkan diri dari proses penelitian

Sampling adalah bagian proses pengambilan sampel dari populasi untuk dapat mewakili populasi tersebut. Besar sampel pada penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = besar sampel minimal

N = besar populasi sampel

e = tingkat kesalahan yang diinginkan yaitu sebesar 5%(0,05)

$$n = \frac{120}{1+120 (0,05)^2}$$

$$= 92,3 = 92 \text{ responden}$$

Berdasarkan rumus di atas, dapat diketahui besar populasi sampel (N) didapatkan dari jumlah pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru, Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Dengan tingkat kesalahan yang diinginkan sebesar 5%, sehingga didapatkan jumlah sampel minimal yang digunakan sebanyak 92 responden. Dalam penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 92.

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Pengukuran	Hasil ukur	Skala
Persepsi Masyarakat	Proses dimana masyarakat menilai, memahami dan merasakan pelayanan yang diberikan di Apotek Karunia Sehat Baru.	Diukur melalui kuesioner di mana responden diminta untuk memilih kategori yang menggambarkan pandangan mereka terhadap pelayanan di apotek komunitas.	Nilai disajikan dalam bentuk angka (%). Hasil diurutkan berdasarkan persentase jawaban.	Skala nominal
Kepercayaan Masyarakat	Tingkat keyakinan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru.	Diukur melalui kuesioner di mana responden diminta menilai tingkat kepercayaan mereka terhadap pelayanan di apotek komunitas.	Satu poin diberikan untuk setiap tanggapan yang sesuai (sangat setuju dan setuju). Kategori skor kepercayaan terdiri dari 3 tingkat: rendah, 1-0; sedang, 2-3; dan tinggi, 4.	Skala Likert (1-5) 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju Netral Setuju Sangat setuju

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai elemen yang menjadi fokus dalam penelitian serta faktor-faktor yang memengaruhi peristiwa atau gejala yang akan diteliti.

1. Variabel pertama

Variabel pertama yang digunakan adalah persepsi masyarakat.

2. Variabel kedua

Variabel kedua yang digunakan adalah kepercayaan masyarakat.

F. Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian digunakan untuk memperoleh berbagai informasi dan data yang diperlukan. Proses pengumpulan data dapat dilakukan di berbagai setting, menggunakan berbagai sumber, dan melalui berbagai metode (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dalam sebuah penelitian sangatlah penting hal tersebut berhubungan dengan data yang diperlukan dalam menjawab permasalahan dalam penelitian, sehingga mendapatkan hasil simpulan yang benar. Dengan demikian metode pengumpulan data harus dilakukan dengan tepat dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode angket (kuesioner). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Dalam kuesioner, terdapat pertanyaan-pertanyaan yang disesuaikan dengan variabel penelitian dan harus dijawab oleh responden (Sugiyono, 2022).

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berfungsi sebagai alat untuk mengukur variabel yang diteliti. Instrumen ini digunakan untuk menilai nilai dari

variabel yang sedang diteliti. Oleh karena itu, jumlah instrumen yang digunakan dalam penelitian akan disesuaikan dengan jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2022).

Adapun instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner melalui *google form* yang terdiri dari 4 bagian, dan berisi pertanyaan terbuka dan tertutup. Bagian pertama terdiri dari 8 pertanyaan yang memberikan informasi mengenai karakteristik demografis dan karakteristik responden, bagian kedua terdiri dari 3 pertanyaan yang memberikan informasi mengenai kebiasaan mengunjungi apotek, bagian ketiga terdiri dari 5 pertanyaan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan di apotek, bagian keempat terdiri dari 4 pernyataan untuk mengetahui tingkat kepercayaan responden terhadap pelayanan di apotek.

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden

Karakteristik
Usia
☐ 17-24
☐ 25-34
☐ 35-44
☐ 45-54
☐ ≥ 55
Jenis Kelamin
☐ Laki-laki
☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir
☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ D3/D4/S1
Alamat :
Pendapatan Bulanan
☐ Kurang dari Rp. 1.000.000
☐ Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000
☐ Lebih dari Rp. 2.000.000
Pekerjaan

☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Wirausaha/Pedagang
☐ Karyawan Swasta
☐ Petani
☐ Pensiunan
☐ PNS
☐ Tidak Bekerja

Saya menyatakan.....terlibat dalam penelitian ini

☐ Bersedia
☐ Tidak bersedia

Keperluan Membeli Obat

☐ Dengan resep
☐ Tanpa resep

Tabel 3. 3 Pola kunjungan masyarakat

Pernyataan

Frekuensi mengunjungi apotek komunitas

☐ Sekali setiap beberapa bulan
☐ Dua hingga tiga kali sebulan
☐ Sekali atau lebih dalam seminggu
☐ Setahun sekali

Alasan mengunjungi apotek komunitas

☐ Untuk membeli obat resep
☐ Untuk membeli obat tanpa resep
☐ Untuk membeli produk non obat, misalnya tabir surya, kosmetik, dan produk perawatan bayi
☐ Untuk meminta saran apoteker
☐ Untuk membeli alat pemantau, misalnya alat tekanan darah dan pengukur glukosa darah
☐ Untuk mendapatkan informasi kesehatan umum
☐ Untuk mendapatkan informasi pertolongan pertama

Faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan apotek komunitas tertentu

☐ Dekat dengan rumah atau tempat kerja atau pusat perbelanjaan
☐ Jam buka apotek yang nyaman
☐ Pengetahuan dan kemampuan apoteker untuk menjawab pertanyaan terkait obat atau penyakit
☐ Penyediaan rangkaian produk dan layanan yang baik
☐ Harga yang bagus dan kompetitif
☐ Kerahasiaan dan privasi
☐ Keramahan staf apotek
☐ Penampilan apotek yang menarik

Sumber: (Awad *et al.*, 2017)

Tabel 3. 4 Persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang

Pertanyaan
Citra apoteker komunitas
☐ Mereka tertarik pada masalah kesehatan dan bisnis, tetapi cenderung lebih peduli dengan masalah bisnis
☐ Mereka tahu banyak tentang obat dan peduli serta berkomitmen untuk merawat masyarakat
☐ Mereka memiliki keseimbangan yang baik antara kesehatan dan urusan bisnis
☐ Mereka terutama adalah para pebisnis yang lebih mementingkan menghasilkan uang daripada kesehatan pasien mereka
☐ Mereka lebih mementingkan kesehatan pasien daripada bisnis
Orang pertama yang harus dihubungi jika ada pertanyaan atau masalah terkait obat
☐ Dokter
☐ Apoteker
☐ Anggota keluarga atau teman
☐ Perawat
☐ Lainnya seperti internet
Hambatan dalam berkonsultasi dengan apoteker sebagai orang pertama
☐ Lebih percaya kepada dokter daripada apoteker
☐ Kurangnya privasi di apotek
☐ Kurangnya kesadaran akan kemampuan apoteker untuk menjawab pertanyaan terkait obat
☐ Kesibukan para apoteker
☐ Kurangnya pengetahuan apoteker untuk menjawab pertanyaan terkait obat
☐ Ketidakhadiran apoteker di apotek
Alasan untuk mendatangi apoteker sebelum ke dokter
☐ Apoteker lebih mengetahui tentang dosis dan efek samping
☐ Pengobatan penyakit kesehatan ringan, misalnya mulas, sembelit, sakit kepala, dan nyeri otot
☐ Tidak perlu menunggu lama untuk menemui apoteker
☐ Konsultasi apoteker tidak dipungut biaya
☐ Tidak perlu membuat janji untuk mengunjungi apotek
Kualitas yang diinginkan dari seorang apoteker
☐ Kejujuran dan profesionalisme
☐ Pengetahuan tentang obat dan penyakit
☐ Kesiediaan untuk memberikan saran dan menjawab pertanyaan terkait obat atau penyakit
☐ Keterampilan komunikasi yang baik
☐ Memahami kekhawatiran pasien

Sumber: (Awad *et al.*, 2017)

Tabel 3. 5 Kepercayaan responden terhadap apoteker komunitas di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
Apoteker komunitas selalu melayani saya dengan tulus					
Saya mempercayai apoteker komunitas					
Apoteker komunitas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya mengenai pengobatan penggunaan dan pengobatan penyakit					
Apoteker komunitas adalah profesional pertama yang anda mencari jawaban ketika anda memiliki masalah dengan pengobatan					

Sumber: (Awad *et al.*, 2017)

3. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk menilai seberapa jauh ketepatan dan konsistensi alat ukur dalam mengukur hal yang seharusnya diukur. (Dewi & Sudaryanto, 2020).

Uji validitas isi adalah uji validitas yang menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat dengan tepat mengukur variabel yang hendak diukur secara akurat. Uji validitas konstruk adalah uji validitas yang menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat mengukur konstruk (kerangka konsep) (Dewi & Sudaryanto, 2020).

Uji validitas instrumen penelitian dinyatakan valid jika setiap item pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Indikator dinyatakan valid apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel (Dewi & Sudaryanto, 2020).

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian adalah uji yang digunakan dengan tujuan mengetahui apakah suatu kuesioner tersebut dalam mengumpulkan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan analisis Alpha Cronbach. Apabila suatu variabel menunjukkan nilai Alpha Cronbach $>0,60$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut reliabel atau konsisten dalam mengukur (Dewi & Sudaryanto, 2020).

G. Etika Penelitian

Etika adalah pedoman yang mengatur setiap aktivitas penelitian yang melibatkan peneliti, subjek penelitian, dan masyarakat yang terpengaruh oleh penelitian tersebut (Notoatmodjo, 2018). Menurut Notoatmodjo (2018), penulis menekankan pentingnya etika dalam penelitian, yang meliputi beberapa hal berikut:

a. Persetujuan (informed consent)

Prinsip utama yang harus diikuti sebelum pengumpulan data atau wawancara adalah meminta izin terlebih dahulu. Sebelum penelitian dilakukan, peneliti memberikan formulir persetujuan (informed consent) kepada responden dan meminta mereka untuk menandatangani setelah membaca dan memahami isi formulir tersebut. Peneliti menjelaskan manfaat penelitian, potensi risiko, dan ketidaknyamanan yang mungkin timbul, serta memastikan bahwa

responden tidak dipaksa untuk berpartisipasi jika mereka menolak. Peneliti juga harus menghormati pilihan responden, memberikan kebebasan untuk bergabung atau mundur, serta menjamin anonimitas dan kerahasiaan.

Dalam penelitian yang dilakukan, lembar persetujuan diberikan pada saat konsumen/pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru telah mendapatkan layanan di apotek yang berisi tentang persepsi dan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan apoteker komunitas untuk mengetahui persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas di Apotek Karunia Sehat Baru.

b. Tanpa Nama (Anonymity)

Etika yang harus diterapkan dalam penelitian adalah prinsip anonimitas. Prinsip ini dilaksanakan dengan tidak mencantumkan nama responden dalam hasil penelitian. Sebagai gantinya, responden diminta untuk mengisi huruf pertama dari nama mereka. Jika penelitian dipublikasikan, tidak ada informasi yang dapat mengidentifikasi responden. Peneliti memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan tidak menyebutkan nama, melainkan hanya inisial saja.

c. Kerahasiaan (Confidentiality)

Prinsip ini diterapkan dengan tidak mengungkapkan identitas atau data yang terkait dengan responden kepada pihak lain. Peneliti menyimpan data di tempat yang aman dan memastikan bahwa data tersebut tidak dapat diakses oleh orang lain. Setelah penelitian selesai,

peneliti akan memusnahkan semua informasi yang ada. Penerapan penelitian ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan data pribadi responden atau informasi lain yang dianggap sensitif oleh responden.

H. Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2018), Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner kemudian dilakukan tahap pengolahan data dilakukan dengan *editing, coding, entry data, cleaning, tabulating*.

1. *Editing*

Penulis melakukan penelitian terhadap data yang diperoleh dan diteliti apakah ada kesalahan atau tidak.

2. *Coding*

Coding yaitu pemberian kode pada variabel. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan tabulasi dan analisa dalam penelitian ini. Variabel pada penelitian ini diberi kode terutama pada data klasifikasi, yaitu pada variabel kepercayaan dengan pengkodean sebagai berikut:

kode 1 : sangat tidak setuju

kode 2 : tidak setuju

kode 3 : netral

kode 4 : setuju

kode 5 : sangat setuju.

3. *Processing dan Entry Data*

Setelah selesai pada tahap pengkodean, peneliti melanjutkan dengan memasukkan data untuk dianalisis. Daftar pertanyaan yang telah

dilengkapi dengan kode jawaban diperiksa, kemudian dimasukkan ke dalam program perangkat lunak (*software*) komputer dalam bentuk kode. Pada tahap ini, semua variabel yang telah dikodekan dimasukkan, dengan perhatian khusus pada nilai (*value*) pengkodean sesuai dengan hasil pengukuran berdasarkan definisi operasional. Salah satu program yang digunakan secara umum untuk entry data penelitian yaitu *SPSS for Windows*.

4. *Cleaning*

Cleaning adalah pembersihan data untuk melihat apakah data sudah benar atau belum. Pembersihan data dilakukan setelah data seluruhnya berhasil dimasukkan ke dalam SPSS.

5. *Tabulasi (Tabulating)*

Tabulasi merupakan proses penyusunan data ke dalam tabel-tabel sesuai dengan tujuan atau kebutuhan peneliti.

I. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi secara objektif. Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif, yaitu data persentase masing-masing responden dalam menjawab pertanyaan (Chusun & Lestari, 2020).

Untuk menghitung persentase masing-masing indikator pernyataan digunakan rumus, sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

P : Persentase

f : Frekuensi (jumlah skor yang diperoleh)

n : Jumlah sampel

kemudian, penilaian dilakukan dengan menghitung skor pada setiap bagian sebagai variabel kontinu, dengan menjumlahkan jumlah jawaban yang sesuai dari responden terhadap pernyataan. Untuk setiap tanggapan yang sesuai (sangat setuju dan setuju) diberikan poin 1 dan untuk tanggapan yang tidak sesuai (netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju) diberikan poin 0 (Awad *et al.*, 2017).

Kategori skor kepercayaan terdiri dari 3 tingkat, yaitu :

Rendah : 0-1

Sedang : 2-3

Tinggi : 4