

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Disain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. *Cross sectional* adalah penelitian non eksperimental untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoadmodjo, 2010).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Firdaus dan waktu pelaksanaan pada bulan Oktober 2016 – Januari 2017.

C. Populasi, Sampel dan Besar Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoadmodjo, 2010). Populasi yang diambil adalah seluruh pasien yang datang melakukan perawatan pencabutan gigi ke Klinik Firdaus dalam periode bulan Oktober 2016 – Januari 2017.

2. Sampel dan Besar Sampel

Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoadmodjo, 2010). Sampel diambil dengan cara *total sampling* yaitu seluruh pasien yang memenuhi kriteria bisa langsung menjadi sampel, hal ini dikarenakan keterbatasan subyek dan waktu. Dari data sekunder didapat rata-rata perbulan pasien yang melakukan

pencabutan gigi adalah 20 pasien. Waktu penelitian yang akan dilakukan selama 3 bulan, maka jumlah subyek penelitian 60 pasien pencabutan gigi.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

Pasien poligigi pengunjung Klinik Firdaus yang diberikan pelayanan pencabutan gigi, pasien yang melakukan pencabutan gigi permanen tanpa kriteria tertentu dan berusia 14 tahun keatas.

2. Kriteria Eksklusi

Pasien poligigi pengunjung Klinik Firdaus yang tidak bisa baca tulis dan menolak untuk berpartisipasi.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

2. Definisi operasional

Tabel 1. Variabel dan Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional
1.	Kepuasan Pasien	Persepsi pasien terhadap pelayanan perawatan pencabutan gigi, diukur dengan <i>Dental Satisfaction questionnaire / DSQ</i> oleh Davies dan Ware, menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban yang telah dimodifikasi menjadi 4 pilihan, dilihat dari 7 dimensi yaitu a) <i>Pain management</i> , b) <i>Quality</i> , c) <i>Access</i> , d) <i>General Satisfaction</i> , e) <i>Cost</i> , f) <i>Continuity</i> , g) <i>Availability</i> , data yang diperoleh berupa data interval
2.	Pencabutan gigi	Tindakan pengeluaran gigi dan akarnya dari penyangga gigi pada gigi tetap
3.	<i>Pain management</i>	Kemampuan petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam menangani rasa sakit pasien dalam pencabutan gigi
4.	<i>Quality</i>	Kemampuan petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut memberikan pelayanan pencabutan gigi kepada pasien
5.	<i>Access</i>	Kemudahan dan tercapainya lokasi Klinik Firdaus
6.	<i>General Satisfaction</i>	Kepuasan yang diterima pasien terhadap petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam pencabutan gigi
7.	<i>Cost</i>	Tarif yang dikeluarkan pasien setelah menerima perawatan pencabutan gigi dari petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut
8.	<i>Continuity</i>	Keinginan pasien untuk datang kembali ke Klinik Firdaus
9.	<i>Availability</i>	Tersedianya petugas kesehatan gigi dan mulut dan peralatan yang ada untuk menangani pasien cabut gigi

F. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner tentang karakteristik responden, dengan pernyataan yang berisi tentang umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, jarak, sumber biaya pengobatan (umum, BPJS, DSM), besar pengeluaran, alasan datang ke Klinik Firdaus. (Lampiran III)

2. Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berupa *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ) oleh Davies dan Ware tahun 1982 dengan skala Likert 5 pilihan jawaban yang kemudian dimodifikasi menjadi 4 pilihan jawaban. Alasan dipilihnya skala Likert dengan 4 pilihan jawaban adalah untuk menghindari adanya tendensi sentral jawaban responden. Kuesioner ini terdiri dari 19 butir pernyataan yang terbagi dalam 7 dimensi meliputi :

(Lampiran IV)

Tabel 2. Instrumen Penelitian

<i>Pain management</i> (Management rasa sakit)	terdiri dari 3 butir pernyataan, yaitu no. 4, 8, 19.
<i>Quality</i> , (Kualitas)	terdiri dari 7 butir pernyataan, yaitu no. 2, 6, 11, 14, 16, 17, 18
<i>Access</i> (Akses)	terdiri dari 3 pernyataan, yaitu no. 5, 13, 15.
<i>General Satisfaction</i> (Kepuasan secara umum)	terdiri dari 1 pernyataan, yaitu no. 1.
<i>Cost</i> (Biaya)	terdiri dari 2 pernyataan, yaitu no. 3 dan 10.
<i>Continuity</i> (Keberlanjutan)	terdiri dari 1 pernyataan, yaitu no. 12.
<i>Availability</i> (Ketersediaan)	terdiri dari 2 pernyataan, yaitu no. 7 dan 9.

Skor penilaian terhadap kuesioner yaitu untuk pernyataan *favourable* skor 4 (sangat setuju), skor 3 (setuju), skor 2 (tidak setuju), skor 1 (sangat tidak setuju), dan untuk pernyataan *unfavourable* skor 4 (sangat tidak setuju), skor 3 (tidak setuju), skor 2 (setuju) ,skor 1 (sangat setuju). Pernyataan pada kuesioner yang termasuk *favourable* adalah no. 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 18, dan untuk pernyataan *unfavourable* adalah pernyataan no. 3, 4, 5, 11, 13, 19.

Nilai kepuasan yang diperoleh dari pasien dibuat kategori berdasarkan Penilaian Acuan Patokan (PAP) yaitu dengan menentukan nilai tertinggi dan nilai terendah dari nilai kepuasan pasien (Giharto, 2011 *cit*, Sugiyono, 2004). Nilai tertinggi adalah 100 dan terendah adalah 26, selanjutnya nilai kepuasan dikategorikan menjadi 3, yaitu: 1) Kategori kepuasan rendah nilai antara 26 – 50. 2) Nilai kategori sedang antara 51 – 75. 3) Kategori kepuasan tinggi antara 76- 100. Cara perhitungan PAP dengan menjumlahkan tiap dimensi yang ada kemudian masing-masing dimensi dikali 100 dibagi 240 yaitu skor apabila setiap pernyataan dikatakan puas dikalikan 60 responden.

3. Pedoman wawancara mendalam dengan pasien, wawancara dengan pasien dilakukan untuk memperoleh informasi lebih mendalam tentang kepuasan pasien, dilakukan pada 6 sampel yang diambil dengan cara *purposive sampling*.

G. Alur Penelitian

Cara pengumpulan data dilakukan dengan dua tahap pelaksanaan penelitian, sebagai berikut :

1. Tahap Pra Penelitian
 - a. Konsultasi dengan dosen pembimbing
 - b. Pembuatan proposal
 - c. Ujian proposal penelitian
 - d. Mengurus surat ijin penelitian
 - e. Mengurus *ethical clearance*
 - f. Uji coba alat ukur penelitian
2. Tahap Penelitian

- a. Pemberian kuesioner kepada sampel yang telah dilakukan pencabutan gigi oleh dokter gigi di Klinik Firdaus.
 - b. Pengisian *informed consent* sebagai tanda persetujuan untuk dijadikan sampel penelitian.
 - c. Pengisian kuesioner oleh sampel penelitian tanpa ada intervensi dari pihak lain.
 - d. Wawancara mendalam kepada 6 sampel setelah selesai pencabutan gigi. Hasil wawancara direkam, kemudian hasil wawancara disalin dalam bentuk tulisan. (Lampiran V)
3. Tahap Akhir
- a. Menganalisis data yang diperoleh dari penelitian
 - b. Membuat pembahasan dan kesimpulan

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat kemampuan instrumen penelitian yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba paling sedikit 20 orang. Langkah selanjutnya yaitu menghitung korelasi antara item pernyataan dengan skor total menggunakan korelasi *product moment* (Notoadmodjo, 2010). Suatu instrumen baru dapat dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi (r) lebih besar atau sama dengan 0,3 (Sugiyono, 2004).

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 itu tetap konsisten atau tetap asas (*ajeg*) bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoadmodjo, 2010). Suatu alat ukur dianggap reliabel apabila nilai koefisien alpha yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari 0,6 (Rangkuti, 2002).

Penelitian ini untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan pada 30 sampel dengan menggunakan *tryout preliminar* yaitu mengirimkan kuesioner kepada beberapa orang yang “segolongan” atau satu sampel dengan subjek kuesioner sesungguhnya. Setelah itu jawaban dianalisa, dilakukan perbaikan terhadap item pada kuesioner dan terakhir akan dikirimkan secara besar-besaran kepada responden yang sesungguhnya (Hadi, 2015). Lokasi uji validitas pada pasien pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program pengolahan data. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) $>$ r_{tabel} sebesar 0.374, untuk $df = 30-2=28$; $\alpha = 0.05$ maka item/ pernyataan tersebut valid. (Lampiran VI)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No.	Nilai Corrected Item Total Correlation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Kriteria
1.	0.605	0.374	0.000	Valid
2.	0.755	0.374	0.000	Valid
3.	0.488	0.374	0.006	Valid
4.	0.620	0.374	0.000	Valid
5.	0.617	0.374	0.000	Valid
6.	0.587	0.374	0.001	Valid
7.	0.386	0.374	0.035	Valid
8.	0.703	0.374	0.000	Valid
9.	0.494	0.374	0.005	Valid
10.	0.582	0.374	0.001	Valid
11.	0.592	0.374	0.001	Valid
12.	0.747	0.374	0.000	Valid
13.	0.680	0.374	0.000	Valid
14.	0.413	0.374	0.023	Valid
15.	0.594	0.374	0.001	Valid
16.	0.638	0.374	0.000	Valid
17.	0.438	0.374	0.016	Valid
18.	0.394	0.374	0.031	Valid
19.	0.391	0.374	0.033	Valid

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan computer menggunakan program pengolahan data. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Alat ukur dianggap reliabel ketika nilai koefisien alpha yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari 0.6. Hasil koefisien reliabilitas instrumen menunjukkan hasil 0.879, yang artinya instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

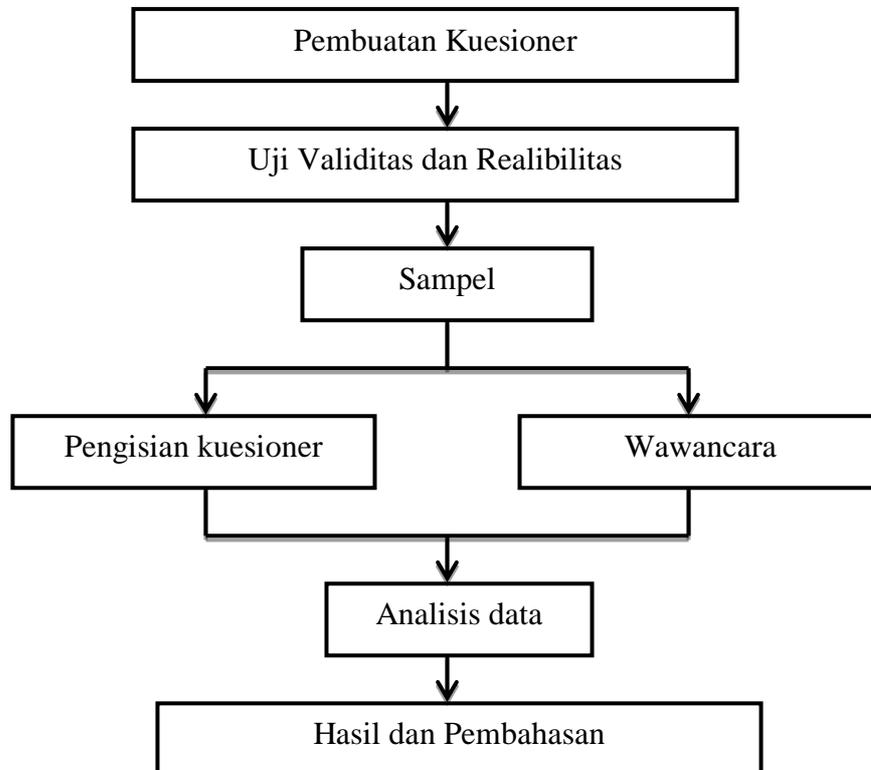
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.879	19

I. Analisis Data

Metode analisis statistik yang dipakai adalah analisa statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi menggunakan program pengolahan data.

J. Skema Jalannya Penelitian



Gambar 2. Bagan alur jalannya penelitian

K. Etik Penelitian

Penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta akan diawali dengan membuat surat persetujuan dari komite etik bahwa penelitian yang akan dilakukan tidak akan melanggar kode etik dalam penelitian (Lampiran I). Peneliti akan memberikan *informed consent* kepada pasien yang telah melakukan perawatan pencabutan gigi di Klinik Firdaus (Lampiran II), penelitian dilanjutkan dengan pengisian kuesioner. Dalam pengisian kuesioner peneliti akan merahasiakan identitas pasien terkait nama agar tetap menjaga privasi, kerahasiaan dan memproteksi hak-hak pasien.