

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Adapun alasan menggunakan jenis rancangan ini karena survei dilakukan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya di dalam suatu komunitas masyarakat. Menurut Machfoedz dkk, (2005) rancangan *cross-sectional* dilakukan dengan pengamatan sesaat atau dalam periode tertentu dan setiap subyek studi hanya dilakukan satu kali pengamatan dan data langsung diperoleh.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di dua lokasi yaitu di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Pemilihan tempat disesuaikan dengan *purposive* karakter penelitian, dimana keduanya merupakan badan amal usaha milik muhammadiyah.

2. Waktu

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih tiga bulan.

C. Subyek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah seluruh pasien yang berkunjung ke RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan pasien yang berkunjung Rumah sakit non pendidikan (RS PKU Muhammadiyah bantul) yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

2. Sampel dan Besar Sampel

Sampel penelitian ini diambil menggunakan cara *purposive* yaitu pasien yang memenuhi kriteria (inklusi dan eksklusi) bisa menjadi sampel penelitian.

Menurut Freankel & Wallen (1993), besar populasi sampel minimum yang digunakan untuk penelitian deskriptif adalah sebanyak 100 orang. Sehingga pada penelitian ini akan menggunakan sampel sebanyak 100 orang.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien pengunjung rumah sakit yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- b. Usia pasien 15-40 tahun
- c. Tingkat pendidikan minimal sekolah dasar
- d. Bersedia menjadi responden
- e. Bukan anggota asuransi dan bukan keluarga dari dokter gigi

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang kondisinya tidak memungkinkan untuk mengisi kusioner

- b. Pasien yang hanya melakukan konsultasi tanpa dilakukan tindakan perawatan

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Pengaruh

Variabel pengaruh penelitian ini adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan dan Rumah Sakit non Pendidikan.

b. Variabel Terpengaruh

Variabel terpengaruh penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

c. Variabel Terkendali

Variabel terkendali penelitian ini adalah umur pasien yaitu usia 15-40 tahun dan tingkat pendidikan pasien minimal sekolah dasar.

d. Variabel Tak Terkendali

Variabel tak terkendali penelitian ini adalah jenis tindakan, jenis kelamin dan sosial ekonomi pasien.

2. Definisi Operasional

- a. Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dari perawatan di RSGMP dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, diukur menggunakan skala likert modifikasi a) sangat puas, b) puas, c) kurang puas, d) tidak puas. Indikator kepuasan pasien yang digunakan adalah variabel

marketing mix yaitu *product, price, promotion, place, people, process* dan *physical evidence*.

- b. Rumah sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan, dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi (PERMENKES, 2004). Dalam penelitian ini menggunakan RSGMP UMY.
- c. Rumah sakit non pendidikan yaitu rumah sakit yang dimiliki dan diselenggarakan oleh yayasan yang sudah disahkan oleh badan hukum dan tidak dipergunakan menjadi sarana tempat pendidikan (program profesi). Dalam penelitian ini menggunakan RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- d. *Marketing mix* adalah seperangkat variabel-variabel pemasaran terkontrol yang digabungkan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan pelanggan yaitu *product, price, promotion, place, people, process* dan *physical evidence*.

F. Instrumen penelitian

1. Kuesioner tentang karakteristik responden, dengan pertanyaan yang berisi tentang umur, tingkat pendidikan dan jenis kelamin.
2. Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan PSQ (*Patient Satisfaction Questioner*) Marshal dan Hays

(1994) yang dimodifikasi. Kuesioner ini terdiri dari 21 butir pertanyaan yang terbagi dalam 7 indikator pengukuran meliputi : (lampiran 1)

- a. *Produk (produk)*
- b. *Harga (Price)*
- c. *Promosi (Promotion)*
- d. *Distribusi (Place)*
- e. *Sumber Daya Manusia (People)*
- f. *Proses (Process)*
- g. *Bukti Fisik (Physical Evidence)*

Penilaian terhadap kuesioner responden yaitu menggunakan skala likert modifikasi dengan nilai skor 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas, 4 = sangat puas.

Nilai kepuasan total yang diperoleh dari pasien dibuat kategori berdasarkan nilai Penilaian Acuan Penelitian (PAP) menurut Sugiono (2005) dengan kategori:

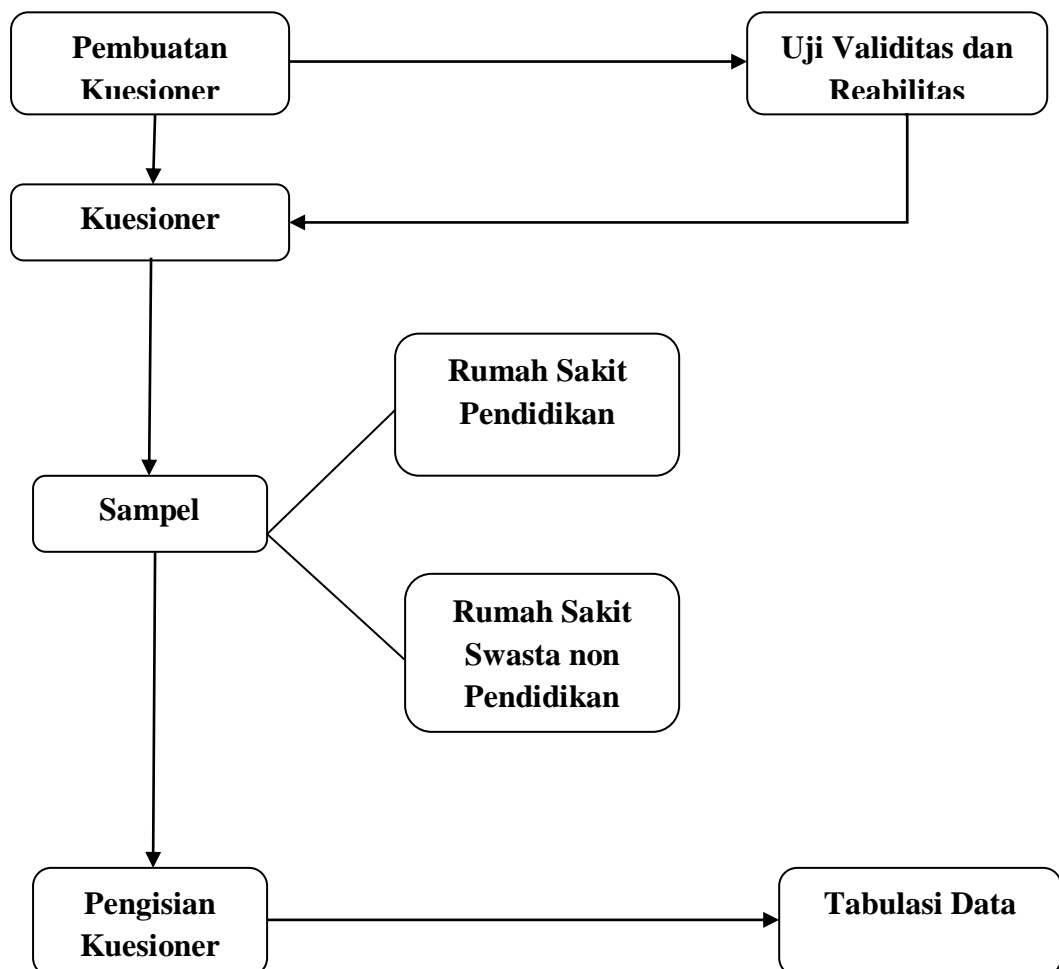
- 1) Kurang puas : skor 25 – 50%
- 2) Puas : skor 51 – 75%
- 3) Sangat puas : skor 76 – 100%

G. Alur Penelitian

Tahap penelitian :

- a. Mengurus surat izin penelitian dan *ethical clearance*
- b. Uji coba alat ukur penelitian dengan melakukan uji validitas dan realibilitas pada subjek penelitian di Puskesmas Mantrijeron

- c. Memilih subjek penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusif
- d. Pemberian kuesioner kepada subjek penelitian penelitian yang sudah menerima pelayanan kesehatan
- e. Pengisian kuesioner oleh subjek penelitian
- f. Melakukan tabulasi data



Gambar 2. Bagan Alur Penelitian

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang baik perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauhmana suatu ukuran atau nilai yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan alat ukur dengan cara mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variabel dapat dilihat menurut korelasi *product moment*. Kriteria yang digunakan adalah koefisien korelasi minimal $\geq 0,30$ (Singarimbun dan Efendi, 2006).

Uji reliabilitas adalah ketepatan dan kehandalan suatu alat ukur. Instrumen dikatakan reliabel apabila dapat dipercaya, konsisten dan stabil. Perhitungan untuk uji reliabilitas terhadap butir-butir pengamatan yang tidak valid dibuang (gugur), artinya uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Perhitungan untuk uji reliabilitas terhadap butir-butir amatan instrumen dari masing-masing variabel digunakan rumus *koefisien alpha cronbach*. Dikatakan instrumen reliabel apabila nilai *koefisien alpha cronbach* $\geq 0,60$ (Singarimbun dan Efendi, 2006).

Pada penelitian ini untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan pada 30 sampel dengan menggunakan uji coba terapan (terpakai) (Singarimbun dan Efendi, 2006).

I. Analisa Data

Metode analisis statistik yang dipakai adalah analisa statistik deskriptif menggunakan program SPSS menggunakan Uji *Mann-Whitney Test*.

