

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif menggunakan desain *cross sectional*, yaitu suatu penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data hanya satu kali pada suatu saat dan tidak memerlukan *follow up*. (Nursalam, 2008).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sumber Cirebon.

2. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2015.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi (*Trend*)

Trend dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien poliklinik gigi dan mulut Puskesmas Sumber Cirebon pada tahun 2014.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat, 2010).

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah menggunakan *trend* kunjungan pasien selama 1 tahun. *Trend* kunjungan pasien dalam penelitian ini tidak diketahui dengan pasti karena jumlah pasien di poli gigi puskesmas Sumber Cirebon akan terus bertambah, sehingga populasi pada penelitian ini disebut sebagai populasi tidak terbatas (*infinite population*). Pada penelitian dengan populasi yang tidak terbatas dan tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, ukuran populasi tidak menjadi dasar dalam penentuan besar sampel. Jumlah sampel hanya ditentukan oleh tiga faktor, yaitu tingkat kepercayaan, *sampling error*, dan proporsi populasi (Eriyanto, 2007).

Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik yang dilakukan dengan tujuan mendapatkan informasi dari siapa saja yang ditemui dan memenuhi kriteria sesuai dengan persyaratan data yang diinginkan (Machfoedz, 2007).

Besar sampel (*sample size*) menggunakan formula (Lemeshow, 1991) :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p (1 - p)}{E^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

Z : tingkat kepercayaan

P (1-*P*) : variasi populasi

E : *sampling error*

Pada penelitian ini, tingkat kepercayaan ditentukan sebesar 95%, sehingga nilai Z adalah 1,96. Variasi populasi diasumsikan heterogen (dengan proporsi 50:50) karena tidak ada data pendahuluan. Sedangkan sampling error ditentukan sebesar 10% atau 0,10. Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 pasien dan ditambah 10% untuk menghindari data yang tidak lengkap, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 106 pasien. Menurut Frankel dan Wallen (1993) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100 responden. Pada penelitian ini sampel diambil sebanyak 279 orang dikarenakan peneliti menginginkan hasil yang lebih representatif dengan waktu penelitian yang terbatas. Gay dan Diehl (1992) berpendapat bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif.

- a. Kriteria Inklusi :
 - 1). Pasien Puskesmas Sumber Cirebon yang sudah mendapatkan pelayanan seputar kesehatan gigi dan mulut dengan usia 18-40 tahun.
 - 2). Mampu berkomunikasi dengan baik.
 - 3). Bersedia menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner
- b. Kriteria Eksklusi :
 - 1). Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
 - 2). Pasien yang hanya melakukan konsultasi

D. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini terdiri dari :

- a. Variabel Penelitian :
 - Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sumber.
- b. Variabel Terkendali :
 - Pasien usia 18-40 tahun.
 - Jenis perawatan/pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
- c. Variabel tak Terkendali :
 - Jenis kelamin
 - Jenis pekerjaan
 - Status pendidikan

F. Definisi Operasional Penelitian

1. Kepuasan pasien

Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayanan setelah membandingkan dengan harapannya. Variabel kepuasan diukur dengan menggunakan kuesioner skala likert 1-4. Pernyataan dengan pilihan sangat tidak puas diberi skor 1, tidak puas diberi skor 2, puas diberi skor 3 dan sangat puas diberi skor 4. Penentuan hasil tiap dimensi menggunakan excel dengan cara jumlah total tiap dimensi dibagi dengan skor tertinggi lalu dijadikan dalam bentuk persen. Hasil 20-40% dinyatakan sangat tidak puas, 41-60% dinyatakan tidak puas, 61-80% dinyatakan puas, 81-100% dinyatakan sangat puas.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini merupakan adopsi dari kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang dikembangkan oleh (Jenny Andhita, 2010). Jumlah pernyataan yang diajukan kepada responden sebanyak 21 pernyataan yang meliputi lima dimensi kepuasan pasien kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati atau perhatian (*emphaty*). Variabel dalam kuesioner diukur menggunakan skala likert 1-4. Pernyataan positif dengan pilihan sangat tidak penting diberi skor 1, tidak penting diberi skor 2, penting diberi skor 3 dan sangat penting diberi skor 4 sedangkan variabel kenyataan sangat tidak puas diberi skor 1, tidak puas diberi skor 2, puas diberi skor 3 dan

sangat puas diberi skor 4. Distribusi daftar pernyataan dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Dimensi Kepuasan Kuesioner

Variabel	Sub variabel	Nomor item
Kepuasan	Kehandalan (<i>reliability</i>)	4, 5, 21
	Empati (<i>empathy</i>)	19, 20
	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	1, 2, 3, 6, 7, 8, 9
	Jaminan (<i>assurance</i>)	10, 11, 14, 15, 16, 17, 18
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	12, 13

H. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Menurut Nursalam (2011) cara pengumpulan data antara lain dengan:

1. Memilih Sampel

Pengumpulan data dilakukan di Puskesmas Sumber Cirebon dan sebelumnya peneliti memberikan penjelasan kepada responden mengenai isi kuesioner. Peneliti memilih sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan yaitu pasien wanita ataupun pria yang telah menerima perawatan kesehatan gigi dan mulut dengan usia 18-40 tahun. Peneliti mengumpulkan sampel dengan cara menanyakan identitas pasien yang telah melakukan perawatan di klinik gigi Puskesmas Sumber Cirebon.

2. Mengumpulkan data secara konsisten

Konsep agar pengumpulan data dapat akurat adalah suatu konsistensi. Peneliti memberikan lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada responden kemudian responden diminta untuk menjawab pertanyaan ataupun pernyataan tersebut sesuai dengan pilihan jawaban yang sesuai.

3. Pengendalian variabel dalam penelitian

Pengendalian dilakukan untuk meminimalisasi terjadinya bias pada hasil penelitian. Variabel yang tidak diteliti tetapi memiliki pengaruh terhadap variabel yang diteliti perlu diperhatikan dan perlu juga adanya pengendalian, karena variabel tersebut sering muncul pada saat proses pengumpulan data dilaksanakan.

4. Menjaga integritas atau validitas penelitian

Dengan mempertahankan suatu konsistensi dan pengendalian selama pengumpulan data dalam sebuah penelitian berarti mempertahankan adanya suatu integritas atau validitas penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus selalu cermat terhadap adanya setiap perubahan agar tidak terjadi ketidaksinambungan.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang baik perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui 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 *pearson product moment* (Arikunto,2006). Pada penelitian ini uji validitas dilakukan di Puskesmas Watubelah dengan 40 responden yang sesuai kriteria inklusi yaitu responden berusia 18-40 tahun yang telah mendapatkan perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon. Kuesioner terdiri dari 21 item pernyataan. Hasil uji validitas dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,312.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	65,7000	37,395	,632	,937
P2	65,7750	37,410	,662	,936
P3	65,7750	37,666	,616	,937
P4	65,8750	37,702	,692	,936
P5	65,6500	37,515	,601	,937
P6	65,8250	38,046	,578	,938
P7	65,8000	37,754	,545	,939
P8	65,7500	37,782	,583	,938
P9	65,7750	37,922	,570	,938
P10	65,7500	37,474	,637	,937
P11	65,7250	37,640	,598	,937
P12	65,8500	37,567	,692	,936
P13	65,9000	37,733	,719	,936
P14	65,8500	37,464	,712	,936
P15	65,8500	37,464	,712	,936
P16	65,9250	37,917	,720	,936
P17	65,9000	37,579	,752	,935
P18	65,9250	38,635	,563	,938
P19	65,9000	38,092	,644	,937
P20	65,7000	37,703	,579	,938
P21	65,8000	37,959	,578	,938

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS terhadap 40 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner adalah valid, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,312.

Uji reliabilitas adalah ketepatan dan kehandalan suatu alat ukur instrumen dikatakan variabel apabila dapat dipercaya, konsisten dan stabil. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur sehingga mampu memberikan hasil yang sama walaupun digunakan untuk mengukur obyek yang sama dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,940. Nilai *Cronbach's Alpha* ini lebih besar dari angka 0,8 sehingga kuesioner dinyatakan *reliable*.

J. Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi.

K. Etika Penelitian

1. Informed Consent

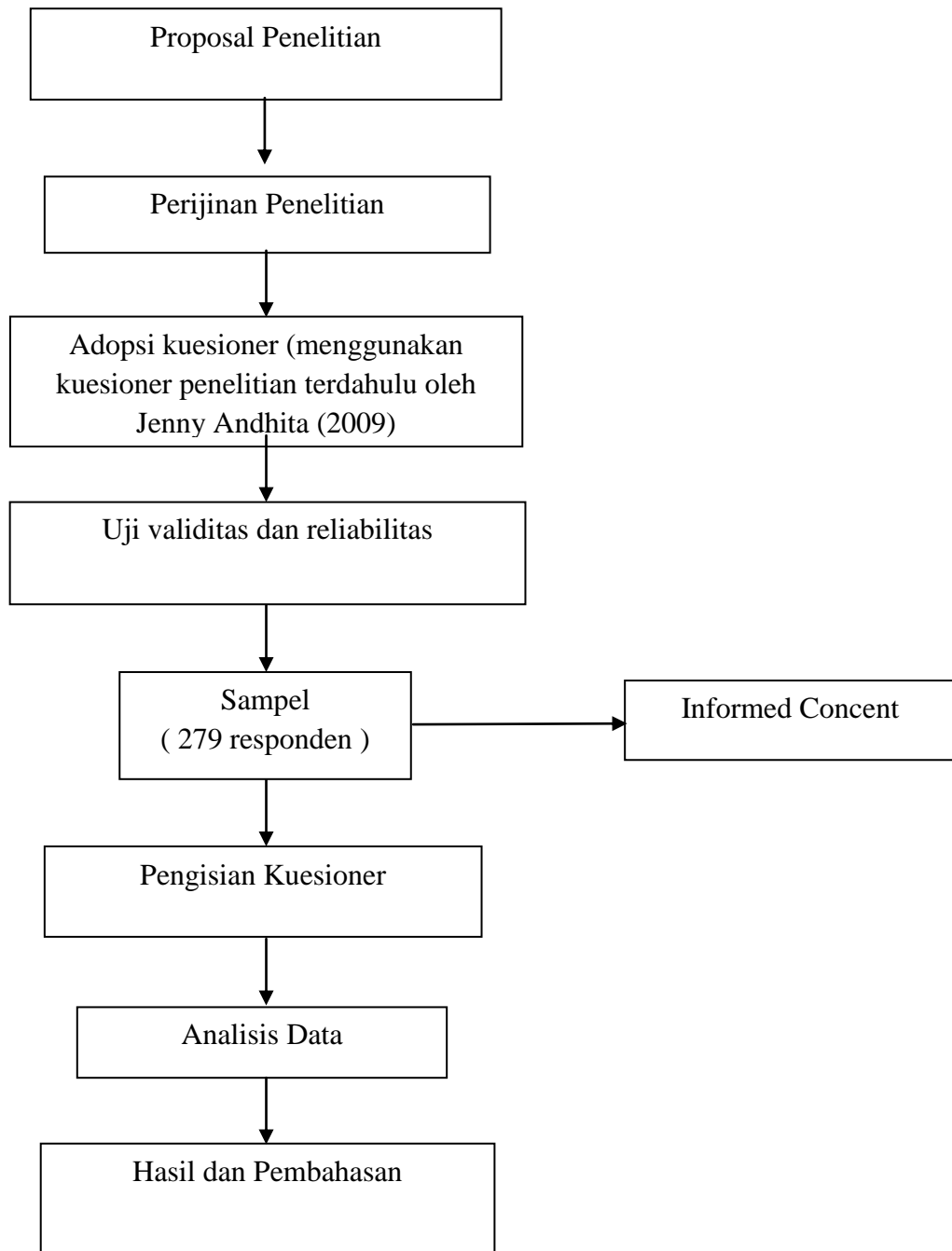
Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden.

2. *Anonimity* (tanpa nama)

Penggunaan sampel penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode.

3. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

L. Alur Penelitian

Gambar 2. Alur Penelitian