

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan peristiwa-peristiwa penting yang terjadi masa kini, lebih menekankan pada data faktual daripada penyimpulan (Nursalam, 2008). Jenis data penelitian yaitu kuantitatif, menyimpulkan hasil menggunakan statistik (Sastroasmoro & Ismael, 2011)

B. Sampel dan Besar Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Cara pengambilan sampel menggunakan *quota sampling* yaitu pengambilan sampel secara quota dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quotum* atau jatah. Teknik sampling dilakukan dengan cara menetapkan besar jumlah sampel yang diperlukan. Besar jumlah sampel yang diperlukan pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang dibagi menjadi 2 (dua) sub populasi pasien BPJS sebanyak 50 responden dan sub populasi pasien non BPJS sebanyak 50 responden.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi : Puskesmas Jetis II

Waktu penelitian : Bulan Desember sampai Januari 2016

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien pengunjung poli gigi dan mulut Puskesmas Jetis II yang terdaftar menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan yang tidak terdaftar.
- b. Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II maksimal 2 kali kunjungan.
- c. Berpendidikan dan mampu berkomunikasi dengan baik.

2. Kriteria Eksklusi

Tidak bersedia menjadi responden.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian : Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut
2. Variabel Terkendali :
 - a. Kepesertaan JKN
 - b. Tingkat pendidikan
 - c. Kunjungan pasien
 - d. Latar belakang pasien
3. Variabel Tak Terkendali :
 - a. Jenis kelamin
 - b. Umur
 - c. Jenis pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
 - d. Sosial ekonomi meliputi pekerjaan dan penghasilan pasien.

F. Definisi Operasional

1. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Merupakan suatu tingkat perasaan pasien BPJS dan non BPJS yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan gigi dan mulut yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pada penelitian ini, pasien menilai pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II sesuai dengan apa yang dirasakannya dengan cara mengisi kuisisioner yang berisi 5 dimensi pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu :*reliability*(kehandalan),*responsiveness*(daya tanggap), *assurance*(jaminan), *emphaty*(empati), *tangible*(tampilan fisik). Penilaian terhadap kuisisioner responden menggunakan Skala Ordinal.

G. Instrumen Penelitian

1. Kuisisioner tentang karakteristik responden, dengan pertanyaan berisi tentang umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, kepesertaan BPJS, dan kunjungan. Kuisisioner untuk mengukur kepuasan pasien yang berisi 5 dimensi pengukuran meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (tampilan fisik). Penilaian terhadap kuisisioner responden yaitu menggunakan skala Likert dengan nilai skor 1= sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = puas, 4 = sangat puas. Kuisisioner yang digunakan oleh peneliti mengacu pada buku “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan” oleh Prof. J. Supranto, M.A., APU.

H. Jalannya Penelitian

Jalannya penelitian ini ada 2 tahap yaitu :

1. Tahap pra penelitian
 - a. Konsultasi dengan dosen pembimbing
 - b. Penyusunan proposal penelitian dan studi pustaka
 - c. Ujian proposal penelitian
 - d. Mengurus surat ijin penelitian
 - e. Uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian
2. Tahap penelitian
 - a. Pengisian *informed consent* sebagai tanda persetujuan untuk dijadikan subyek penelitian.
 - b. Pemberian kuisisioner kepada sampel penelitian yang sudah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
 - c. Pengisian kuisisioner penelitian oleh subyek tanpa ada intervensi dari pihak lain.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti (Kuncoro, 2003). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS. Instrument penelitian dikatakan valid

apabila nilai signifikansi lebih besar dari r tabel dengan $df=N-2$. Dalam penelitian ini nilai $df= 40-2=38$. Selanjutnya melihat di r tabel $df=38$ pada signifikansi 5% (0,05) sehingga di dapatkan nilai r tabel = 0,320.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran dan pengamatan bila fakta atau kenyataan diukur dan diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan (Nursalam, 2008). Pernyataan dikatakan realibel menurut Arikunto (2006) jika nilai $\alpha > 0,6$ dimana rumus *Alpha cronbach* yaitu:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

α : koefisien reabilitas alpha.

k : jumlah item.

$\sum \sigma b^2$: varians responden.

σt^2 : jumlah varians skor alpha.

J. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Editing

Penulis memeriksa hasil kuisisioner untuk mengetahui kesesuaian jawaban responden dan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh telah terisi dengan lengkap dan mudah dibaca.

b. Coding

Melakukan pemberian kode kepada setiap variabel dan sub variabel yaitu sebagai berikut :

Kode 1 : Sangat tidak puas

Kode 2 : Tidak puas

Kode 3 : Puas

Kode 4 : Sangat puas

c. Tabulating

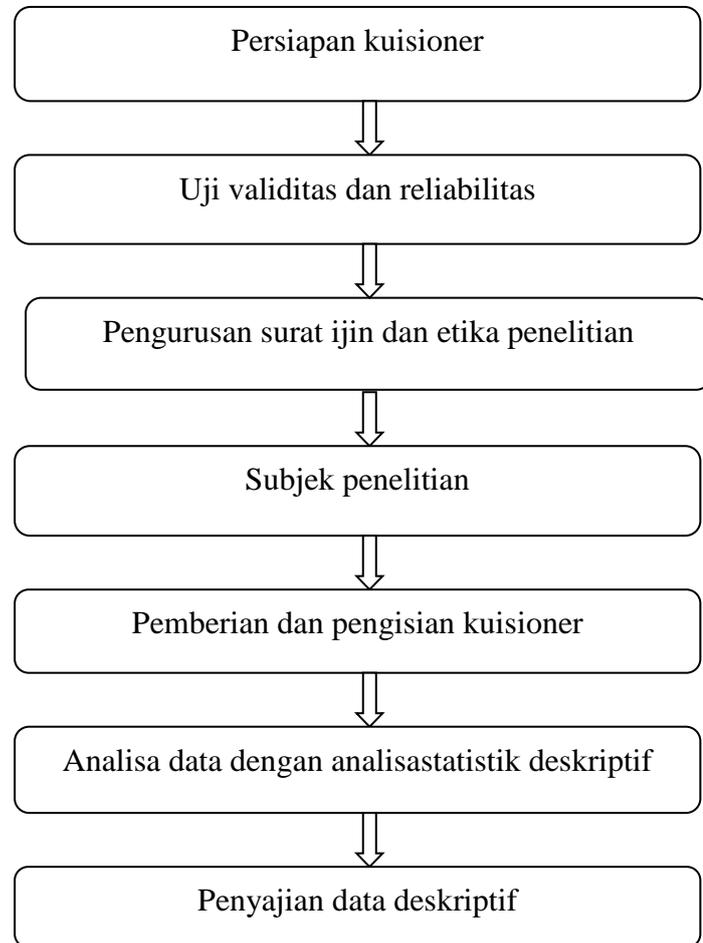
Penulis melakukan penyusunan dan menghitung data hasil pengkodean untuk disajikan dalam table sesuai kategori variabel.

d. Entry

Data yang sudah diseleksi dimasukkan ke dalam komputer untuk dilakukan pengolahan lebih lanjut dengan menggunakan program komputerisasi.

2. Analisis Data

Metode analisis statistic yang dipakai adalah analisa *Frequencies Statistics*, menggunakan program SPSS karena penelitian ini hanya menggambarkan kepuasan terhadap kualitas yang diberikan serta disajikan dalam presentase dan tidak dilakukan pengujian karena penelitian bersifat deskriptif.

K. Alur Penelitian

Gambar 2. Alur penelitian