

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian observasional deskriptif dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan peristiwa-peristiwa penting yang terjadi masa kini, lebih menekankan pada fakta faktual daripada penyimpulan (Nursalam, 2008). Jenis data pada penelitian ini adalah data kuantitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Umbulharjo

II.

2. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Januari 2016.

C. Subyek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Puskesmas Umbulharjo II salah satu dari dua puskesmas yang terletak di Kecamatan Umbulharjo yang populasi penduduknya sebesar 50.353 jiwa dengan *trend* kunjungan pasien yang

datang ke poli gigi dan mulut Puskesmas Umbulharjo II adalah 20 orang perhari.

2. Sampel dan Besar Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel penelitian ini diambil menggunakan teknik *quota sampling*, yaitu pengambilan sampel secara quota dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quotum* atau jatah (Notoatmodjo, 2012). Besar jumlah sampel ditentukan berdasarkan *trend* kunjungan pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Umbulharjo II yaitu sebanyak 100 responden yang dibagi menjadi 2 (dua) sub populasi, yaitu sub populasi pasien BPJS sebanyak 50 responden dan sub populasi pasien non BPJS sebanyak 50 responden.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II maksimal telah berkunjung 2 kali.
- b. Pendidikan minimal SMP dan mampu berkomunikasi dengan baik.
- c. Pasien yang bukan berasal dari keluarga yang berkerja di bidang kesehatan.

2. Kriteria Eksklusi

Pengisian kuesioner yang tidak lengkap.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian : Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.
2. Variabel Terkendali : Pasien peserta BPJS dan bukan peserta BPJS.
3. Variabel Tak Terkendali :
 - a. Jenis pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
 - b. Jenis kelamin.
 - c. Umur pasien.
 - d. Sosial ekonomi pasien meliputi pekerjaan dan penghasilan pasien.

F. Definisi Operasional

1. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan gigi dan mulut yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, yang diukur menggunakan kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan skala pengukuran data interval. Pengukuran tersebut dilakukan berdasarkan 5 dimensi pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu kehandalan (*reliability*), tampilan fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).
2. Pasien BPJS dan non BPJS adalah pasien yang berkunjung ke poli gigi dan mulut Puskesmas Umbulharjo II dengan memiliki serta menunjukkan atau tidak memiliki dan tidak menunjukkan kartu peserta BPJS.

G. Instrumen Penelitian

Kuesioner tentang karakteristik responden, dengan pertanyaan yang berisi tentang umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, sosial ekonomi yang meliputi pekerjaan dan penghasilan pasien perbulan, kepesertaan dalam JKN dan banyaknya kunjungan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan kuesioner yang dimodifikasi dari buku *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* yang ditulis oleh Prof. J. Supranto, M.A., APU. Penilaian kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan skala 4, yaitu skala dengan penilaian Sangat Setuju (SS) = 4 ; Setuju (S) = 3 ; Tidak Setuju (TS) = 2 ; dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Alasan dipilihnya skala *Likert* dengan 4 pilihan jawaban karena untuk menghindari kecenderungan sentral dari jawaban responden. Skala pengukuran data yang digunakan adalah skala interval untuk data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan nilai jenjang interval sebagai interval untuk menentukan kategori kepuasan pasien, yaitu sangat puas, puas, tidak puas, atau sangat tidak puas dari suatu variabel, dengan rumus sebagai berikut :

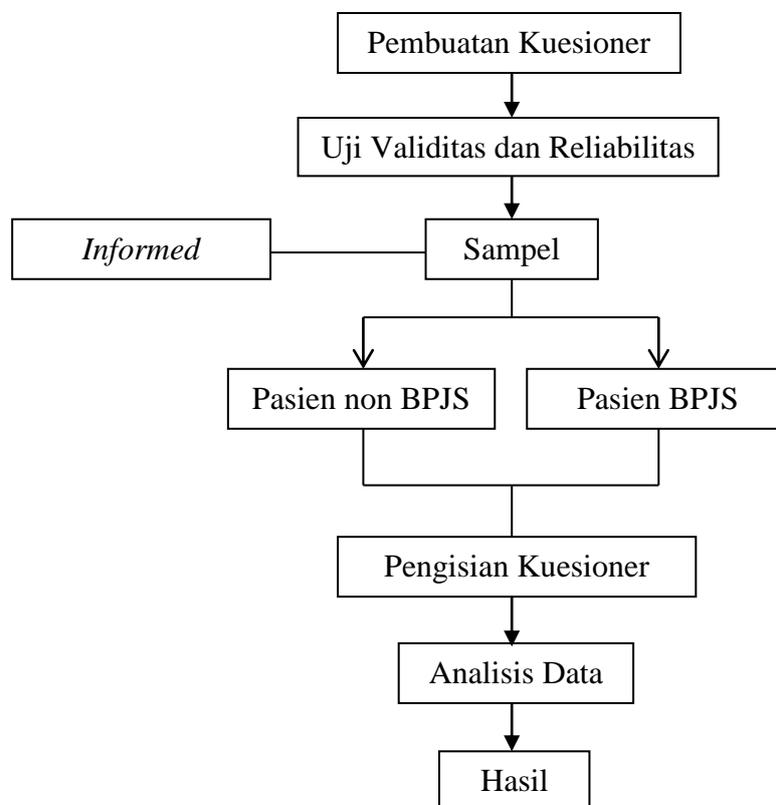
$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kriteria Pertanyaan}}$$

H. Jalannya Penelitian

Penelitian dilakukan dengan 2 tahap pelaksanaan penelitian, 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 instrumen penelitian.
2. Tahap penelitian
- a. Pemberian kuesioner kepada sampel penelitian yang sudah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II, yaitu 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS.
 - b. Pengisian *informed consent* sebagai tanda persetujuan untuk dijadikan subjek penelitian.
 - c. Pengisian kuesioner penelitian oleh subjek tanpa ada intervensi dari pihak lain



Gambar 2. Alur Penelitian

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 40 responden di poli gigi Puskesmas Jetis, yaitu 20 pasien BPJS dan 20 pasien non BPJS. Menurut Notoatmodjo (2012), agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kursorer dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 20 responden.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2012). Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antar butir-butir pernyataan secara keseluruhan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen 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. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1. berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	
		r hitung	r tabel
Reliability	R1	0,511	0,320
	R2	0,696	0,320
	R3	0,764	0,320
	R4	0,672	0,320
Tangible	T1	0,410	0,320
	T2	0,438	0,320
	T3	0,372	0,320
	T4	0,316	0,320
	T5	0,550	0,320
	T6	0,611	0,320
	T7	0,316	0,320
	T8	0,485	0,320
	T9	0,580	0,320
	T10	0,658	0,320
	T11	0,526	0,320
	T12	0,737	0,320
Responsiveness	Rs1	0,590	0,320
	Rs2	0,732	0,320
	Rs3	0,640	0,320
	Rs4	0,274	0,320
Assurance	A1	0,751	0,320
	A2	0,774	0,320
	A3	0,648	0,320
	A4	0,756	0,320
	A5	0,549	0,320
	A6	0,583	0,320
Empathy	E1	0,804	0,320
	E2	0,768	0,320
	E3	0,782	0,320
	E4	0,319	0,320

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 1. diatas dapat dilihat bahwa terdapat 4 pertanyaan yang tidak valid yaitu pada variabel T4, T7, Rs4, dan E4 dikarenakan $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, sehingga kedua pertanyaan tersebut dikeluarkan dari kuisisioner.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2012). Untuk menentukan reliabilitas ini digunakan analisis *Cronbach Alpha*. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *alpha* yang diperoleh sama dengan atau lebih besar daripada 0,6 (Arikunto, 2010). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Jumlah pertanyaan	Chronbach's Alpha
28	0,922

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan hasil pada Tabel 2. diketahui bahwa kuesioner dianggap reliabel karena memiliki nilai alfa $> 0,6$. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas kuesioner, didapatkan hasil bahwa terdapat 4 pertanyaan yang dikeluarkan dari kuesioner yaitu pada variabel T4, T7, Rs4, dan E4, sehingga jumlah pertanyaan yang digunakan untuk penelitian sebanyak 26 pertanyaan.

J. Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif berupa distribusi frekuensi.