

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional. Pengukuran kepuasan pasien bersifat analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* untuk mendapatkan angka tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang. Data yang diperoleh dianalisa dengan teknik korelasi.

4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

4.2.1 Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang.

4.2.2 Kriteria sampel

Kriteria pemilihan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pasien yang mendapatkan pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang
2. Berusia 17 tahun ke atas
3. Bersedia menandatangani surat persetujuan menjadi responden
(*informed consent*)

4.2.3 Cara Pengambilan Sampel

Cara pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *random sampling* yaitu suatu mengambil secara langsung dari populasinya secara random. (Jogiyanto, 2007)

4.2.4 Jumlah Sampel

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi (pasien Poli Gigi dan Mulut bulan Oktober 2011)

d : presisi sebesar 95% (d=0,05)

Diperoleh sampel sejumlah 290 responden dari perhitungan

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(d)^2} \\ &= \frac{1102}{1 + 1102(0,05)^2} \\ &= 290 \end{aligned}$$

4.3 Variabel Penelitian

Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, antara lain:

1. Variabel bebas, yaitu karakteristik pasien
2. Variabel tergantung, yaitu kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan

4.4 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat : Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar
Malang

Waktu : Bulan April – Mei 2013

4.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibuat secara terstruktur dan open ended question.

4.6 Definisi Istilah / Operasional

1. Kepuasan pasien adalah pendapat pasien yang dilihat dari jawaban kuesioner tentang pelayanan di poli gigi dan mulut, yang meliputi:
 - a. Wujud fisik (*tangibles*) yaitu kenyataan yang sudah dialami pasien mengenai kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang praktek, penampilan dokter gigi dan penampilan perawat gigi.
 - b. Keandalan (*reliability*) yaitu kenyataan yang sudah dialami pasien mengenai prosedur pengambilan kartu, kesigapan petugas kartu, lama waktu tunggu sebelum perawatan dan pelayanan dokter gigi.
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kenyataan yang sudah dialami pasien mengenai jam kerja di poli gigi, informasi yang diberikan dokter gigi, tanggapan dokter gigi dan tanggapan perawat gigi terhadap pasien yang darurat.

- d. Jaminan (*assurance*) yaitu kenyataan yang sudah dialami pasien mengenai keterampilan dokter gigi, kesopanan dokter gigi, jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan dokter gigi dan pemberian giliran oleh perawat.
- e. Empati (*empathy*) yaitu kenyataan yang sudah dialami pasien mengenai perhatian dokter gigi, pemeriksaan yang teliti terhadap kemungkinan adanya penyakit lain oleh dokter gigi, kemudahan komunikasi dengan dokter gigi dan kemudahan komunikasi dengan perawat gigi.

Kategori pengukuran tingkat kepuasan:

Kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien meliputi: wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Skala pengukurannya yaitu ordinal. Setiap pertanyaan disediakan 5 tingkatan jawaban yang menunjukkan tingkatan penilaian pasien terhadap variabel yang ditanyakan dengan kriteria:

- 1) Sangat tidak setuju : Skor 1
- 2) Tidak setuju : Skor 2
- 3) Netral : Skor 3
- 4) Setuju : Skor 4
- 5) Sangat setuju : Skor 5

Untuk pengelompokan total tingkat kepuasan dinilai dengan cara membuat kelas interval, yaitu $100 - 20 / 5 = 16$, maka akan didapatkan skor $20 - 35 =$ tidak puas, $36 - 51 =$ kurang puas, $52 - 67 =$ biasa, $68 - 83 =$ puas, $84 - 100 =$ sangat puas (Mordianto, 2006).

2. Karakteristik pasien adalah data pribadi pasien yang didapat dari pengisian kuesioner, meliputi:
 - a. Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok yang mengacu pada sekumpulan ciri-ciri biologis, seperti pria dan wanita
 - b. Umur adalah perhitungan usia yang dimulai dari saat kelahiran seseorang sampai dengan waktu penghitungan usia
 - c. Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan yang telah ditempuh
 - d. Pekerjaan adalah aktivitas utama individu atau disebut juga profesi
 - e. Kunjungan adalah pengalaman berkunjung baik pertama maupun kunjungan ulang
 - f. Status pasien yaitu pasien umum, Askes, atau Jamkesmas/Jamkesda.

4.7 Prosedur Penelitian

Cara pengumpulan data yaitu :

1. Peneliti melakukan observasi untuk mengetahui pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut RSSA. Observasi dilakukan pada bulan September 2012
2. Melengkapi *ethical clearance* pada bulan Oktober 2012 hingga Januari 2013
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas pada bulan Maret 2013 di Poli Gigi Poliklinik Universitas Brawijaya
4. Penyebaran kuesioner dan pengumpulan data pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar dilakukan pada bulan April hingga Mei 2013

5. Analisa data menggunakan uji Korelasi Spearman
6. Kuesioner mengenai kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut diisi oleh pasien dengan menggunakan skala Likert yang disesuaikan dengan pertanyaan, contoh : sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5) yang diartikan sebagai sangat tidak puas (1), tidak puas (2), biasa saja (3), puas (4) dan sangat puas (5).

4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas yang digunakan adalah Korelasi Pearson Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r_{xy} : koefisien korelasi pearson

X : skor item

Y : skor total item

N : banyaknya sampel

Bila r hitung (r pearson) \geq r tabel ; artinya pertanyaan tersebut valid

Bila r hitung (r pearson) $<$ r tabel ; artinya pertanyaan tersebut tidak valid.

Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran 3, terdapat enam butir pertanyaan yang tidak valid sehingga pertanyaan tersebut diganti agar mudah dipahami oleh responden.

Uji reliabilitas yang digunakan adalah Cronbach's Alpha

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

r_{ii} : koefisien reliabilitas test

k : banyaknya butir pertanyaan/butir soal

$\sum Si^2$: jumlah varians butir

St^2 : varians total

Bila nilai Cronbach's Alpha \geq konstanta (0,6) maka pertanyaan reliabel. Bila nilai Cronbach's Alpha $<$ konstanta (0,6) maka pertanyaan tidak reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada lampiran 4, seluruh pertanyaan pada kuesioner reliabel.

4.9 Analisis Data

1. Uji normalitas data bertujuan untuk menginterpretasikan apakah suatu data memiliki sebaran normal atau tidak. Karena pemilihan penyajian data dan uji hipotesis tergantung dari normal tidaknya distribusi data. Untuk penyajian data yang terdistribusi normal, maka digunakan mean dan standar deviasi sebagai pasangan ukuran pemusatan dan penyebaran. Sedangkan untuk penyajian data yang tidak terdistribusi normal digunakan median dan minimum-maksimum sebagai pasangan ukuran pemusatan dan penyebaran. Untuk uji hipotesis, jika sebaran data normal, maka digunakan uji parametrik. Sedangkan jika sebaran data tidak normal digunakan uji non parametrik.

2. Untuk menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan digunakan uji korelasi. Jika data berdistribusi normal digunakan uji korelasi Pearson dan jika data tidak berdistribusi normal digunakan uji korelasi Spearman

