

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah observasional analitik karena peneliti berupaya mencari hubungan antar-variabel yang nantinya akan dilakukan terhadap data-data yang telah terkumpul. Metode pendekatan yang digunakan adalah *cross-sectional*. Dikatakan *cross-sectional* karena peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat tertentu. Dalam hal ini, seluruh populasi atau sebagian yang terpilih sebagai sampel data penelitian akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan (Sastroasmoro dan Ismael, 2010).

4.2. Populasi dan Sampel Penelitian**4.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Departemen Bedah Mulut, Periodonsia, Konservasi, Radiologi dan Penyakit Mulut yang mendapatkan pelayanan di Sarana Pelayanan Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Brawijaya.

4.2.2. Sampel

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sari, 2010):

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

Keterangan :

N = Responden

N = Populasi (Pasien poli gigi pada bulan Januari, Februari dan Maret 2015. Jumlah total 2.778 pasien)

d = Derajat kesalahan sebesar (pilih 5%, 10% atau 15%)

dari rumus diatas, maka besarnya jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{2.778}{1+2.778 (0.10)^2} \\ &= \frac{2.778}{1+28}\end{aligned}$$

n= 96 orang

berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh besarnya sampel sebanyak 96 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Departemen Bedah Mulut, Periodonsia, Konservasi, Radiologi dan Penyakit Mulut yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya yang sesuai kriteria dan bersedia dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive* sampling, yaitu sampel yang diambil adalah yang memenuhi pertimbangan/kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti (Arikunto, 2006).

4.3. Kriteria Sampel

- a. Pasien yang mendapatkan pelayanan pada departemen Bedah Mulut, Konservasi, Periodonsia, Radiologi dan Penyakit Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya, di karenakan perawatan pada departemen ini tidak membutuhkan waktu yang lama.

- b. Berusia 18-65 tahun, karena usia 18 tahun ke bawah termasuk dalam Undang-undang Perlindungan Anak no.23 tahun 2002. Sehingga Usia 18 tahun ke atas sudah di anggap dewasa.
- c. Bersedia diwawancarai dan menandatangani surat persetujuan menjadi responden (*informed consent*)
- d. Pasien tidak cacat mental

4.4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sarana Pelayanan Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya. Waktu dilakukannya penelitian pada bulan Desember-Januari 2016.

4.5. Alat dan Bahan Penelitian

- a. Lembar Kuisisioner.
- b. Alat tulis menulis.
- c. Kamera.
- d. Lembar *informed consent*/ lembar persetujuan menjadi subjek penelitian.

4.6 Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Variabel independen adalah mutu pelayanan.
- b. Variabel dependen adalah kepuasan pasien di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya

4.7 Definisi Operasional Variabel

Tabel 4.1 Tabel Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Pengukuran	Skala Data
1.	Variabel Independent : Mutu Pelayanan	Tanggapan pasien terhadap pelayanan yang di terima dengan melihat dan merasakan pelayanan yang ditawarkan.	kuisisioner	Kategori mutu pelayanan a. 5= Sangat baik b. 4= Baik c. 3= Sedang d. 2= Buruk e. 1= Buruk sekali	Interval
a.	<i>Tangibles/</i> Keberwujudan	Yaitu kenyataan yang sudah dialami pasien mengenai kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang praktek dan penampilan dokter gigi muda dan petugas.		Interval kelas a. Skor 42–50= Sangat baik b. Skor 34–41= Baik c. Skor 26-33 = Sedang d. Skor 18-25 = Buruk e. Skor 10-17 = Buruk sekali	
b.	<i>Empathy/</i> Empati	Kenyataan yang sudah dialami pasien mengenai perhatian dokter gigi muda, pemeriksaan yang teliti terhadap kemungkinan penyakit lain oleh dokter gigi muda.			

2.	<p>Variabel Dependent: Kepuasan Pasien</p>	<p>Perasaan pasien ketika jasa yang didapatkan sesuai dan melebihi keinginannya.</p>	<p>Kuisisioner</p>	<p>Kategori kepuasan</p> <p>a. 5= Sangat puas b. 4= Puas c. 3= Cukup puas d. 2= Kurang puas e. 1= Tidak puas</p> <hr/> <p>Interval kelas</p> <p>a. Skor 21-25= Sangat puas b. Skor 17-20= Puas c. Skor 13-16= Cukup puas d. Skor 9-12= Kurang puas e. Skor 5-8 = Tidak puas</p>	<p>Interval</p>
----	--	--	--------------------	---	-----------------

4.8 Teknik Pengumpulan Data

4.8.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer pada penelitian ini diperoleh dengan pengambilan data secara langsung menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, kemudian responden menuliskan jawaban. Kuisisioner diberikan pada awal pasien datang dan dikembalikan setelah pasien selesai melakukan perawatan pada hari yang sama.

4.8.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder pada penelitian ini berupa data pasien yang didapatkan dari pengumpulan dokumen dari Poli Gigi Rumah Sakit pendidikan.

4.9 Uji Validitas dan Realibitas Kuesioner

4.9.1 Uji Validitas Kuesioner

Untuk mengetahui sejauh mana keabsahan instrumen penelitian (kuisisioner), maka untuk pengujiannya dipergunakan uji validitas dan reliabilitas. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila suatu instrumen yang dibuat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Rumus yang dapat dipergunakan adalah rumus korelasi Pearson *Product Moment* (Riyanto, 2011), yaitu:

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

Keterangan:

r_{xy} = nilai korelasi

$\sum X$ = jumlah skor *item*

$\sum Y$ = jumlah skor total (*item*)

N = jumlah responden

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

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

4.9.2 Uji Realibitas Kuesioner

Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen dikatakan baik jika tidak bersifat tendensius, dalam arti mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabilitas juga menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Untuk mencari reliabilitas digunakan rumus *Cronbach Alpha* (Riyanto, 2011), yaitu:

$$r = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \cdot \left\{ 1 - \frac{\sum st^2}{st^2} \right\}$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum st^2$ = jumlah varians butir

st^2 = varians total

Bila nilai *Cronbach Alpha* \geq konstanta (0,6) maka pertanyaan reliabel

Bila nilai *Cronbach Alpha* $<$ konstanta (0,6) maka pertanyaan tidak reliabel.

4.10 Analisis Data

Data-data yang telah diperoleh kemudian diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut (Notoatmodjo, 2010):

1) *Editing* (penyuntingan data)

Hasil wawancara atau angket yang diperoleh atau dikumpulkan melalui kuesioner perlu disunting (*edit*) terlebih dahulu. Kalau ternyata masih ada data atau informasi yang tidak lengkap, dan tidak lengkap, dan tidak mungkin dilakukan wawancara ulang, maka kuesioner tersebut dikeluarkan (*drop out*).

2) *Coding*

Lembaran atau kartu kode adalah instrumen berupa kolom-kolom untuk merekap data secara manual. Lembaran atau kartu kode berisi nomor responden dan nomor-nomor pertanyaan.

3) Memasukkan data (*data entry*)

Memasukkan data berarti mengisi kolom-kolom atau kontak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

4) Tabulasi

Tabulasi berarti membuat tabel-tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti.

Setelah diolah, data-data tersebut kemudian dianalisis. Jika data dengan variabel dependent interval dan variabel independent interval berdistribusi normal digunakan uji korelasi *Pearson*.

Persamaan untuk mendapatkan uji korelasi *Pearson* adalah:

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

Keterangan:

r_{xy} = nilai korelasi

$\sum X$ = jumlah skor *item*

$\sum Y$ = jumlah skor total (*item*)

n = jumlah responden

Tabel 4.3. Panduan interpretasi hasil uji hipotesis berdasarkan kekuatan korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Tidak Puas
0,20 – 0,399	Kurang Puas
0,40 – 0,599	Cukup Puas
0,60 – 0,799	Puas
0,80 – 1,000	Sangat Puas

(Dahlan, 2013)

4.11 Prosedur Penelitian

- 1) Peneliti meminta izin kepada pihak rumah sakit untuk melakukan penelitian terkait penyelesaian proposal tugas akhir.

- 2) Peneliti melakukan observasi untuk mengetahui pelayanan kesehatan di Sarana Pelayanan Profesi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Brawijaya.
- 3) Melakukan uji validitas dan reliabilitas.
- 4) Peneliti memilih pasien yang memenuhi kriteria sampel, lalu mulai dilakukan tahapan penelitian, meminta responden untuk mengisi *informed consent*, setelah itu peneliti memberi lembar kuisisioner kepada pasien lalu peneliti menjelaskan cara pengisian lembar kuisisioner.
- 5) Peneliti memeriksa lembar *kuisisioner* yang telah diisi oleh pasien untuk memastikan data agar lebih akurat.
- 6) Data yang diperoleh oleh peneliti diolah dan dianalisis.
- 7) Hasil penelitian dibuat dalam bentuk tabel.
- 8) Peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diperoleh.

4.12 Kode Etik

4.12.1 Informed Consent

Informed Consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian melalui lembar persetujuan. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan. Tujuan *informed consent* adalah agar subyek penelitian yaitu pasien mengerti maksud dan tujuan penelitian, serta mengetahui dampaknya. Jika pasien bersedia, maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan.

4.12.2 Anonimity

Masalah etika kedokteran merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau

mencantumkan nama pasien pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang disajikan.

4.12.3 Confidentiality

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

4.12.4 Beneficence (keuntungan)

Responden yang bersedia mengikuti penelitian ini mendapat tambahan informasi tentang mutu pelayanan di suatu rumah sakit.

4.12.5 Justice (keadilan)

Dalam pelaksanaan penelitian ini, responden diperlakukan secara adil tanpa deskriminasi satu dengan lainnya baik sebelum, selama, dan sesudah keikutsertaan dalam penelitian.

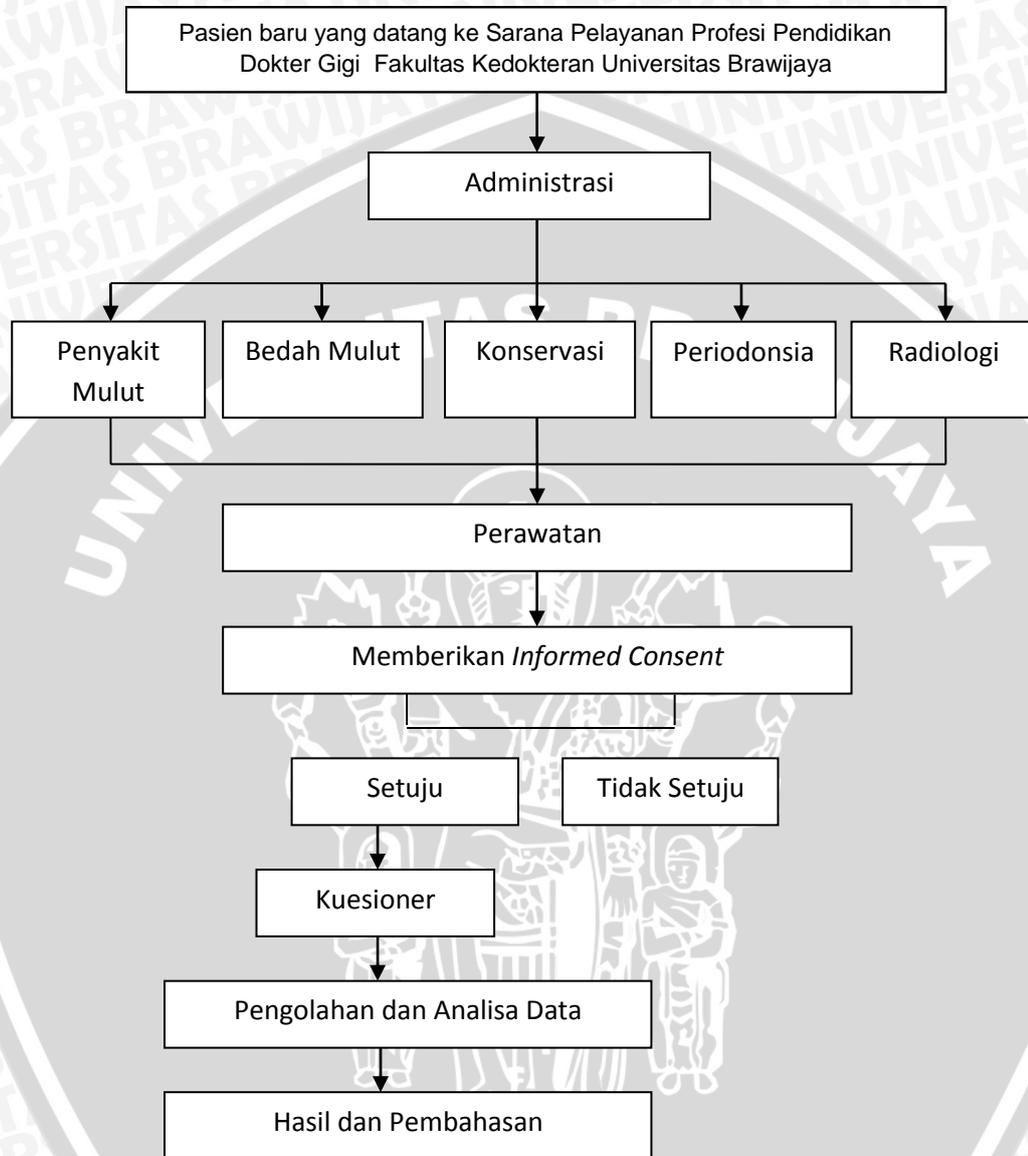
4.12.6 Non Maleficienci (tanpa melukai)

Penelitian dilakukan tanpa menyakiti atau melukai perasaan ataupun fisik pasien baik sebelum, selama, ataupun sesudah keikutsertaan dalam penelitian.

4.12.7 Fidelity (kesetiaan)

Peneliti tetap menjaga kesetiaan serta kepercayaan pasien untuk tetap berkomitmen dan menepati janji yang telah disepakati dalam pelaksanaan penelitian. Peneliti juga akan tetap menjaga kerahasiaan tentang identitas dan informasi yang didapat dari pasien

4.13 Alur Penelitian



Gambar 4.1 Alur Penelitian