

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan Observasional dengan rancangan survei.<sup>29</sup>

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Poli Gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar yang terletak di Jln Alang – Alang Lebar No. 002 Kecamatan Alang – Alang Lebar Palembang.

##### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 21 September 2018 s/d 03 Oktober 2018 di Puskesmas Alang – Alang Lebar 2018.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS kesehatan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar. Jumlah pasien BPJS kesehatan yang berkunjung pada tahun 2017 sebanyak 1107 pasien.

### 3.3.2 Sampel

Besar sampel minimal yang diambil pada penelitian ini menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Taro Yamane & Slovin.<sup>29</sup>

Rumus:

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

$$n = \frac{1107}{1107 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = 91,714$$

$$n \approx 92$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel minimal, sama dengan atau lebih besar

$N$  = Jumlah populasi

$d^2$  = Derajat presisi (Dengan tingkat kepercayaan 95%)

Pasien yang dijadikan sampel diambil dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*, dimana cara pengambilan sampel dilakukan dengan memilih sampel yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi.

Adapun kriteria Inklusi dan Eksklusi dalam penelitian ini adalah

Kriteria Inklusi :

1. Pasien pengguna BPJS Kesehatan yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di Poli Gigi Alang – Alang Lebar minimal sebanyak 2x.
2. Pasien berusia minimal 17 tahun, bisa baca dan tulis.
3. Pasien bersedia untuk mengisi kuesioner setelah mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kriteria Eksklusi:

1. Keadaan atau penyakit pasien yang menyebabkan pasien tidak mampu menjawab atau mengisi lembar kuesioner.
2. Pasien yang tidak bersedia mengisi lembar kuesioner.

### **3.4 Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

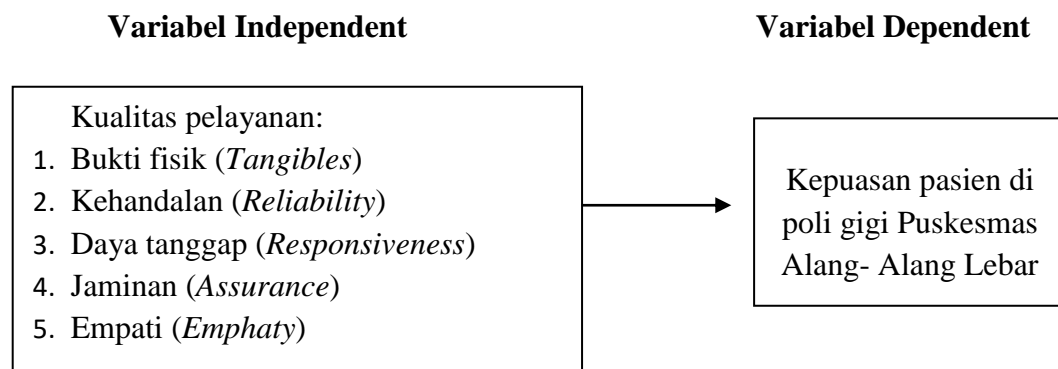
Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di Puskesmas Alang – Alang Lebar dan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

### 3.5 Kerangka Konsep

Berdasarkan teori teori yang telah dikemukakan pada Bab sebelumnya, maka kerangka konsep penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:



### 3.6 Definisi Operasional

Untuk memperjelas konsep, maka berikut ini adalah definisi operasional dari setiap variabel penelitian.

Tabel 1. Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Persepsi pasien tentang dimensi kualitas yang dapat dilihat antara lain fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, kebersihan, kerapian, dll.	Kuesioner	Sangat puas = 5 Puas = 4 Cukup Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat tidak Puas = 1	Interval
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	Persepsi pasien tentang kualitas petugas untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya, akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.	Kuesioner	Sangat puas = 5 Puas = 4 Cukup Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat tidak Puas = 1	Interval

3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Persepsi pasien tentang kualitas petugas untuk melakukan tindakan yang cepat dalam menyelesaikan keluhan yang diajukan pasien.	Kuesioner	Sangat puas = 5 Puas = 4 Cukup Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat tidak Puas = 1	Interval
4	<i>Assurance</i> (keyakinan)	Persepsi pasien tentang kualitas petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pasien.	Kuesioner	Sangat puas = 5 Puas = 4 Cukup Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat tidak Puas = 1	Interval
5	<i>Emphaty</i> (empati)	Persepsi pasien tentang perhatian khusus pada klien dan keluarga serta pelayanan terhadap semua klien tanpa membedakan.	Kuesioner	Sangat puas = 5 Puas = 4 Cukup Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat tidak Puas = 1	Interval
6	Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	Kepuasan pasien BPJS kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Alang-Alang Lebar, ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima.	Kuesioner	Skor: 0 – 100 = Puas < 0 = Tidak Puas	Interval

### 3.7 Kriteria Penilaian

Kuesioner terdiri dari 25 pertanyaan tentang variabel pengalaman pasien dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Alang - Alang Lebar.

Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner dari peneliti Mellani (2008) dan kuesioner ini digunakan pada penelitian di poli klinik gigi dan mulut Rumah Sakit Mohammad Hoesin Kota Palembang yang berjudul “Hubungan dimensi Kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di

poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang tahun 2008.<sup>20</sup> Dengan demikian maka kuesioner penelitian ini tidak perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas.

Kuesioner untuk penilaian kepuasan pasien terdiri dari 5 alternatif jawaban (*Likert*) yaitu SP (Sangat Puas) = 5, P (Puas) = 4, CP (Cukup Puas) = 3, TP (Tidak Puas) = 2, dan STP (Sangat Tidak Puas) = 1. Sedangkan tingkat harapan terdiri dari SP (Sangat penting) = 5, P (Penting) = 4, CP (Cukup penting) = 3, TP (Tidak penting) = 2, dan STP (Sangat Tidak penting) = 1.<sup>30</sup>

Penilaian kepuasan menggunakan selisih antara skor pelaksanaan dan skor harapan. Nilai kepuasan untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus:<sup>31</sup>

#### **Nilai Kepuasan : Skor Pelaksanaan – Skor Harapan**

Penilaian terhadap kepuasan didasarkan pada nilai tengah (median). Nilai median dapat ditentukan apabila skor maksimal dan skor minimal telah diketahui. Skor maksimal dari 125 pertanyaan pada kuesioner adalah 100 dan skor minimal adalah -100. Apabila jumlah skor sama atau lebih besar dari jumlah median maka pasien dikategorikan puas dengan pelayanan, tetapi bila lebih kecil dari nilai median maka pasien dikategorikan tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar.

### **3.8 Prosedur Penelitian**

1. Peneliti mengumpulkan data jumlah peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Poli Gigi Alang - Alang Lebar.
2. Peneliti membagikan kuesioner dan meminta pasien menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah tersedia di kuesioner. Setelah kuesioner diisi, kemudian kuesioner di ambil kembali.
3. Peneliti mengolah hasil data koesioner yang telah dikumpulkan.

### **3.9 Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat, berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna. Hasil analisis data akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi.

### 3.10 Alur Penelitian

