

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. *Cross sectional* adalah penelitian non eksperimental dalam rangka mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2010).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta dan waktu pelaksanaan pada bulan Oktober 2016 – Januari 2017.

C. Populasi, Sampel dan Besar Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian atau obyek yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Populasi yang diambil adalah seluruh pasien yang datang melakukan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

2. Sampel dan Besar Sampel

Sampel merupakan obyek yang diteliti dan dianggap dapat mewakili dari populasi (Notoatmodjo, 2010). Sampel diambil dengan menggunakan cara *total sampling* yaitu seluruh pasien yang memenuhi kriteria bisa langsung menjadi sampel, hal ini dikarenakan keterbatasan waktu. Berdasarkan data sekunder didapat rata-rata perbulan pasien yang melakukan penumpatan gigi adalah 20 pasien. Waktu penelitian yang akan dilakukan adalah 3 bulan, maka jumlah subyek penelitian adalah sebanyak 60 pasien penumpatan gigi.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien poli gigi pengunjung Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang diberikan pelayanan penumpatan gigi permanen satu kali kunjungan.
- b. Pasien dengan usia ≤ 17 tahun dengan persetujuan orang tua pasien tersebut.
- c. Pasien yang membayar sendiri, menggunakan kartu UMY maupun jaminan kesehatan.
- d. Pasien yang melakukan penumpatan gigi permanen baik anterior maupun posterior dengan menggunakan bahan yang tersedia di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

2. Kriteria Eksklusi

Pasien poli gigi pengunjung Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang tidak diberikan pelayanan penumpatan gigi, melakukan penumpatan gigi decidui dan menolak untuk berpartisipasi.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik

Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

2. Definisi operasional

Tabel 1. Variabel dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional
1.	Kepuasan pasien	Perasaan senang atau kecewa pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang diukur menggunakan <i>Dental Satisfaction Questionnaire</i> dilihat dari 7 dimensi yaitu <i>access, availability, cost, continuity, general satisfaction, pain management, dan quality</i> .
2.	Penumpatan gigi	Perawatan untuk mengganti struktur gigi yang terkena penyakit atau hilang dengan menggunakan bahan yang dapat mengembalikan fungsi dan penampilan, penumpatan yang dilakukan adalah penumpatan gigi permanen anterior maupun posterior dengan semua bahan tumpat yang tersedia dan bukan tumpatan sementara.
3.	<i>Access</i>	Kemudahan untuk mencapai lokasi Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.
4.	<i>Availability</i>	Tersedianya petugas kesehatan gigi dan mulut dan peralatan penumpatan gigi yang ada untuk menangani pasien.
5.	<i>Cost</i>	Biaya yang dikeluarkan pasien setelah menerima perawatan penumpatan gigi dari petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
6.	<i>Continuity</i>	Keinginan pasien untuk datang kembali.
7.	<i>General satisfaction</i>	Kepuasan yang diterima pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi dari petugas kesehatan gigi dan mulut.
8.	<i>Pain management</i>	Kemampuan petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam menangani rasa sakit pasien.
9.	<i>Quality</i>	Kemampuan petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk memberikan pelayanan penumpatan gigi kepada pasien.

F. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner tentang karakteristik responden, dengan pertanyaan yang berisi usia pasien, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, besar pengeluaran selama 1 bulan, jarak untuk datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta, dan alasan datang ke Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.
2. Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berupa *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ) dari Davies dan Ware (1982) yang jawabnya dimodifikasi dengan skala Likert 4 pilihan jawaban, alasan menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban karena untuk menghindari kecenderungan sentral dari jawaban responden. Kuesioner ini terdiri dari 19 butir pernyataan yang terbagi dalam 7 dimensi meliputi :

Tabel 2. Dimensi Kepuasan Pasien

No	Dimensi	No Pernyataan
1.	<i>Access</i> (akses)	5, 13, 15
2.	<i>Availability</i> (ketersediaan)	7 dan 9
3.	<i>Cost</i> (biaya)	3 dan 10
4.	<i>Continuity</i> (berkelanjutan)	12
5.	<i>General satisfaction</i> (kepuasan secara umum)	1
6.	<i>Pain management</i> (manajemen rasa sakit)	4, 8, 19
7.	<i>Quality</i> (kualitas)	2, 6, 11, 14, 16, 17, 18

Penilaian terhadap kuesioner responden adalah untuk pernyataan *favourable* skor 4 (Sangat Setuju), skor 3 (Setuju), skor 2 (Tidak Setuju), skor 1 (Sangat Tidak Setuju), dan untuk pernyataan *unfavourable* skor 1 (Sangat Setuju), 2 (Setuju), skor 3 (Tidak

Setuju), skor 4 (Sangat Tidak Setuju). Pernyataan pada kuesioner yang termasuk pernyataan *favourable* adalah no 1,2, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 18, dan untuk pernyataan yang termasuk pernyataan *unfavourable* adalah pernyataan no 3, 4, 5, 11, 13, 19.

Nilai kepuasan yang didapat dari pasien dibuat kategori berdasarkan Penilaian Acuan Patokan (PAP) yaitu dengan menentukan nilai terendah dan tertinggi dari nilai kepuasan dari pasien (Arifin, 2010). Nilai terendah yaitu 26 dan nilai tertinggi yaitu 100, selanjutnya nilai kepuasan dikategorikan menjadi 3, yaitu 1.) Kategori kepuasan rendah dengan nilai antara 26 – 50 2.) Kategori kepuasan sedang dengan nilai antara 51 – 75 3.) Kategori kepuasan tinggi antara 76 – 100. Rerata tingkat kepuasan tiap dimensi diperoleh dari :

$$\frac{\text{Rerata tiap dimensi}}{4 (\text{skor tertinggi tiap pernyataan}) \times 60 (\text{sampel})} \times 100$$

Pedoman wawancara mendalam dengan pasien, wawancara dengan pasien dilakukan untuk memperoleh informasi lebih mendalam tentang kepuasan pasien, dilakukan pada 8 sampel yang diambil dengan cara *purposive*.

G. Alur Penelitian

Cara pengumpulan data dilakukan dengan dua tahap pelaksanaan penelitian, sebagai berikut :

1. Tahap pra penelitian

- a. Konsultasi dengan dosen pembimbing
 - b. Pembuatan proposal
 - c. Mengurus surat ijin penelitian
 - d. Mengurus *Ethical Clearance*
 - e. Uji coba alat ukur
2. Tahap penelitian
- a. Pemberian kuesioner kepada sampel yang telah dilakukan penumpatan gigi oleh dokter gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.
 - b. Pengisian *inform consent* sebagai tanda persetujuan untuk dijadikan sampel penelitian.
 - c. Pengisian kuesioner oleh sampel penelitian.
 - d. Wawancara mendalam kepada 8 sampel setelah selesai penumpatan dan pengisian kuesioner. Hasil wawancara direkam, kemudian hasil wawancara disalin dalam bentuk tulisan.
3. Tahap akhir
- a. Menganalisis data yang diperoleh dari penelitian
 - b. Membuat pembahasan dan kesimpulan

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas atau tingkat ketepatan adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diukur. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran

mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba paling sedikit 20 orang. Langkah selanjutnya yaitu menghitung korelasi antara *item* pernyataan dengan skor total menggunakan korelasi *product moment* (Notoatmodjo, 2010). Suatu instrumen baru dapat dikatakan valid jika memiliki koefisien korelasi (r) lebih besar atau sama dengan 0,374 (Sugiyono, 2004).

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap asas (*ajeg*) bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2010). Analisis statistik *Alpha Cronbach* digunakan untuk menentukan realibilitas. Suatu alat ukur dianggap reliabel apabila nilai koefisien alpha yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari 0,6 (Rangkuti, 2002).

Penelitian ini untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan pada 30 sampel dengan menggunakan uji coba terapan atau *tryout preliminar*. Sampel yang dijadikan uji coba akan dijadikan sampel penelitian. Uji coba terapan dilakukan bila tidak ada *comparable sample*, atau sulit mendapatkan sampel karena kendala jumlah sampel dan waktu yang terbatas (Hadi, 2015).

Pengujian validitas dilakukan menggunakan *software*. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) $> r_{tabel}$ sebesar 0.374, untuk $df = 30-2=28$; $\alpha = 0.05$ maka item/ pernyataan tersebut valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien

No	Nilai <i>Corrected Item Total Correlation</i> / r_{hitung}	R_{tabel}	Sig.	Kriteria
1	0.626	0.374	0.000	Valid
2	0.429	0.374	0.018	Valid
3	0.682	0.374	0.000	Valid
4	0.626	0.374	0.000	Valid
5	0.545	0.374	0.000	Valid
6	0.634	0.374	0.000	Valid
7	0.482	0.374	0.007	Valid
8	0.568	0.374	0.001	Valid
9	0.402	0.374	0.028	Valid
10	0.482	0.374	0.007	Valid
11	0.538	0.374	0.002	Valid
12	0.567	0.374	0.001	Valid
13	0.628	0.374	0.000	Valid
14	0.447	0.374	0.013	Valid
15	0.566	0.374	0.001	Valid
16	0.767	0.374	0.000	Valid
17	0.433	0.374	0.017	Valid
18	0.653	0.374	0.000	Valid
19	0.603	0.374	0.000	Valid

Pengujian realibilitas dilakukan menggunakan *software*. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang valid. Alat ukur reliabel ketika nilai koefisien alpha yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari 0,6. Hasil koefisien reliabilitas instrumen menunjukkan hasil 0.876, yang artinya istrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi syarat.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pasien
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Exclude d ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

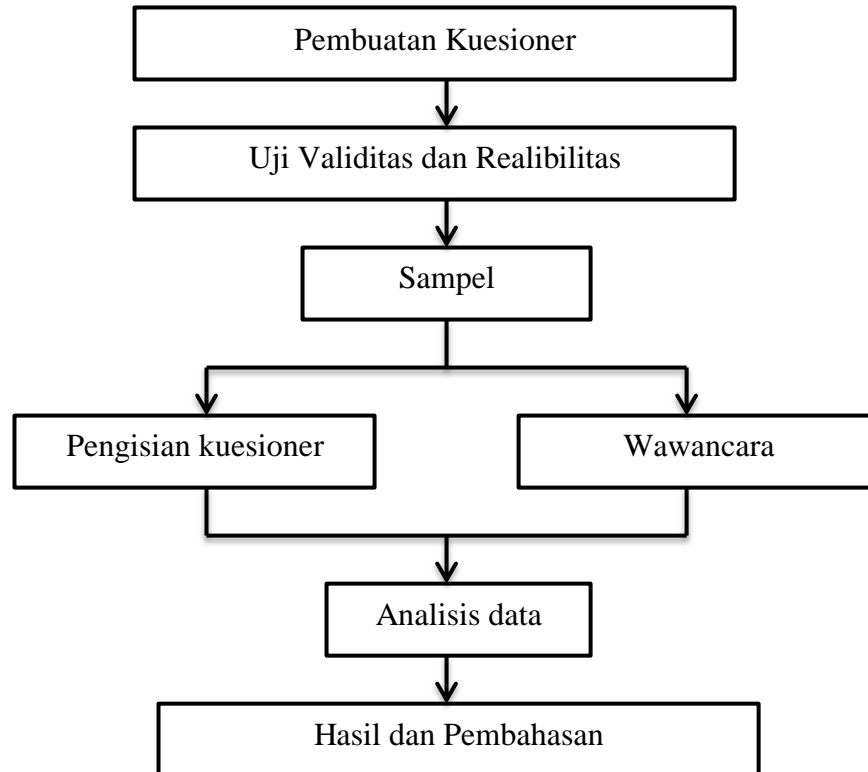
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	19

I. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi.

J. Skema Jalannya Penelitian



Gambar 2. Bagan skema jalannya penelitian

K. Etik Penelitian

Penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta dilakukan dengan memberikan *informed consent* kepada pasien sebelum melakukan pengisian kuesioner. Dalam pengisian kuesioner peneliti tidak menanyakan nama serta alamat pasien untuk tetap menjaga privasi, kerahasiaan dan memproteksi hak-hak pasien. Peneliti akan membuat surat persetujuan *ethical clearance* dari komite etik bahwa penelitian yang akan dilakukan tidak akan melanggar kode etik dalam penelitian.