

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan *design cross sectional*. Jenis data penelitian yang dipakai sebagai pendekatan dalam penelitian adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Metode dalam penelitian ada 2, untuk penelitian tingkat kepuasan pasien menggunakan kuisioner dan persepsi dokter gigi adalah wawancara mendalam.

B. Subjek Penelitian dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini yaitu peserta JKN di Klinik Pratama Firdaus dan dokter gigi sebagai sub subjek Klinik Pratama Firdaus. Teknik pengambilan sampel peserta pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas kriteria-kriteria yang telah ditentukan, kriteria yang dimaksud adalah pasien BPJS. Sampel minimal peserta pada penelitian ini yaitu :

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

$$N = \frac{2458}{1+2458(0,1)^2}$$

$$N = 97$$

Keterangan :

N : Jumlah sampel

n : Rata-rata kunjungan peserta atau pasien JKN ke poli gigi Klinik Pratama Firdaus selama 1 tahun terakhir

D : Tingkat kepercayaan atau tingkat ketepatan yang diinginkan = 0.1

Berdasarkan rumus di atas mengenai perhitungan sampel peserta atau pasien, didapatkan hasil bahwa jumlah sampel minimal pasien yaitu sebanyak 97 pasien. Sembilan puluh tujuh pasien tersebut telah sesuai dengan kriteria inklusi maupun kriteria eksklusi. Sampel dokter gigi untuk penelitian persepsi dokter gigi diambil dari jumlah semua dokter gigi yang bekerja di Klinik Pratama Firdaus. Jumlah dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus yaitu sebanyak 5. Dokter gigi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 4 dan kemudian itu menjadi sampel dalam penelitian persepsi dokter gigi.

C. Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta, waktu pelaksanaannya yaitu bulan Desember 2018-Maret 2019.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria inklusi pasien:

- a) Pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus minimal 2 kali.
- b) Usia pasien minimal 17 tahun
- c) Pasien bersedia mengisi kuisioiner

2. Kriteria inklusi dokter gigi:
 - a) Dokter gigi yang telah bekerja di Klinik Pratama Firdaus minimal 2 tahun.
 - b) Dokter tetap di Klinik Pratama Firdaus.
3. Kriteria eksklusi pasien:
 - a) Pasien tidak bisa membaca dan menulis.
 - b) Pasien yang tidak menggunakan BPJS saat datang berobat.
4. Kriteria eksklusi dokter gigi:
 - a) Dokter gigi tidak bersedia di wawancara mendalam.
 - b) Dokter gigi pengganti.

E. Variabel

1. Variabel terkontrol : Umur pasien, lama bekerja dokter gigi
2. Variabel tidak terkontrol : Jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan pasien, kepuasan pasien, dan persepsi dokter gigi.

F. Definisi Operasional

1. Tingkat kepuasan pasien adalah sebuah respon atas sebuah kinerja yang didapatkan. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuisioner serta skala likert. Skala likert :

Tabel 1. Skor Penilaian

Kategori respon	Skala penilaian
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Setuju	3
Sangat setuju	4

Data yang didapatkan dari kuisioner akan didapatkan persentasi tingkat kepuasan pasien, dengan rumus :

$$\% = \frac{\text{jumlah score data yang diperoleh}}{\text{total score item pertanyaan}} \times 100 \%$$

Tolak ukur dalam menentukan kepuasan pasien (Arikunto, 1998) :

Sangat puas dengan skor : 76-100 %

Puas dengan skor : 56-75 %

Tidak puas dengan skor : 40-55%

Sangat tidak puas dengan skor : <40 %

Aspek aspek dalam kepuasan pasien yaitu :

- a. *Tangible* : Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan pegawai dan material yang dipasang.
- b. *Reliability* : Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat
- c. *Responsiveness* : Perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien.
- d. *Assurance* : Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- e. *Emphaty* : Kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pasien.

2. Persepsi dokter gigi adalah apa yang dipersepsikan dokter gigi dapat berbeda dari kenyataan obyektif, tidak selalu berbeda namun sering terdapat ketidaksepakatan. Persepsi antara satu individu dengan

individu lain berbeda. Persepsi dokter gigi didapat dengan melakukan wawancara mendalam dan *output* penilaian persepsi dokter tersaji dalam bentuk narasi.

G. Instrumen Penelitian

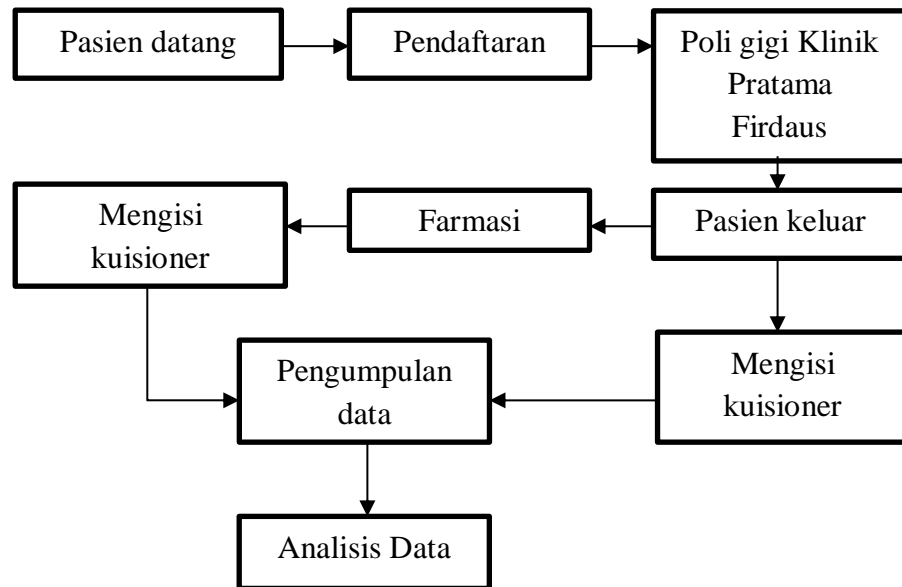
Instrumen penelitian ini ada 3, yaitu :

1. Kuisisioner yang dibagikan kepada pasien poli gigi Klinik Pratama Firdaus telah diuji validitas dan reliabilitas. Pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut JKN Klinik Pratama Firdaus menggunakan pertanyaan tertutup, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan skor 1 sangat tidak setuju, skor 2 bila tidak setuju, skor 3 bila setuju dan skor 4 bila sangat setuju. Kuisisioner tingkat kepuasan pasien :
 - a. Kepuasan pasien terhadap aspek *tangible*
 - b. Kepuasan pasien terhadap aspek *reliability*
 - c. Kepuasan pasien terhadap aspek *responsiveness*
 - d. Kepuasan pasien terhadap aspek *assurance*
 - e. Kepuasan pasien terhadap aspek *emphaty*
2. Pertanyaan wawancara mendalam kepada dokter gigi Klinik Pratama Firdaus. Pertanyaan wawancara mendalam disusun dengan bantuan *expert*.

- a. Persepsi terhadap motivasi kerja
Bagaimana motivasi kerja dokter gigi dalam bekerja? apakah bekerja di klinik yang bekerja sama dengan JKN membuat motivasi kerja menjadi tinggi?
 - b. Persepsi terhadap remunerasi
Bagaimana sistem remunerasi yang berjalan di klinik yang bekerjasama dengan JKN? apakah sudah memuaskan?
 - c. Persepsi terhadap paradigma dokter gigi
Bagaimana paradigma menjadi dokter gigi di dalam sistem JKN? apakah sudah menjalankan prinsip-prinsip promotif dan preventif?
 - d. Persepsi terhadap sarana kesehatan
Bagaimana mengenai sarana kesehatan apakah sudah sesuai dan menunjang pekerjaan?
 - e. Persepsi terhadap beban kerja
Bagaimana beban kerja menjadi dokter gigi yang bekerja di klinik yang bekerjasama dengan JKN?
3. Alat perekam atau *recorder* berfungsi pada saat melakukan wawancara mendalam mengenai persepsi dokter.

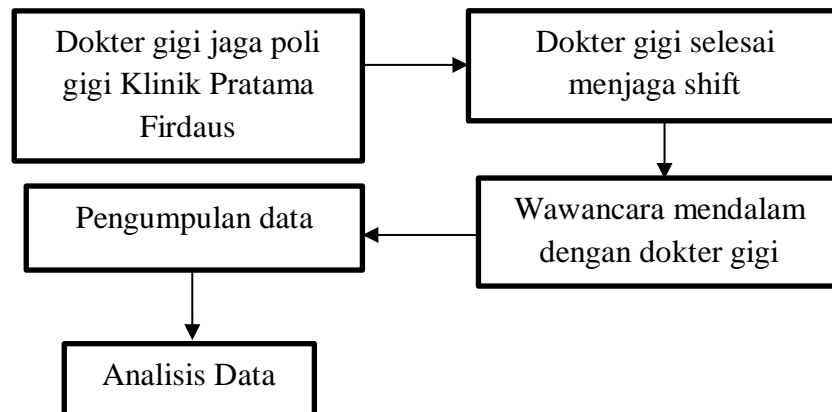
H. Alur Penelitian

1. Alur penelitian tingkat kepuasan pasien



Gambar 2. Alur Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien

2. Alur penelitian persepsi dokter gigi



Gambar 3. Alur Penelitian Persepsi Dokter Gigi

I. Uji validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas kuisisioner kepuasan pasien sebelumnya telah dilakukan di Klinik Gading Yogyakarta. Uji ini dilaksanakan pada bulan Desember 2018 dengan jumlah sampel sebanyak 30 pasien poli gigi.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir kuisisioner valid yaitu nilai *cronbach's alpha if item deleted* tidak lebih dari nilai 0,749. Hal itu menunjukkan bahwa butir pertanyaan kuisisioner sudah valid, sedangkan untuk uji reabilitas menunjukkan nilai sebesar 0,749. Hasil ini menunjukkan kuisisioner lebih dari 0,6 dan dinyatakan sudah reabel untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

J. Analisis data

1. Analisis data tingkat kepuasan peserta atau pasien

Analisis data pada penelitian tingkat kepuasan pasien adalah analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi.

2. Analisis data persepsi dokter gigi

Analisis data kualitatif ini dianalisis menggunakan metode analisis data yang dibantu oleh *expert* yang ahli dalam bidang penelitian kualitatif. Analisis data ditampilkan dalam bentuk deskripsi dan disajikan kembali ke dalam narasi. Langkah terakhir adalah melakukan interpretasi atau memaknai data.