

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang digunakan untuk menghasilkan gambaran kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi peserta BPJS Kesehatan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat- syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Umiyati, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat dengan jumlah 50 orang.

3.2.2 Sampel

Menurut Hidayat (dalam Vasilefa, 2015) sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam mengambil sampel penelitian ini digunakan cara atau teknik –teknik tertentu, sehingga sampel tersebut sedapat mungkin mewakili populasinya (Notoatmodjo, 2010).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2010) *purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya lebih representative. Sampel pada penelitian ini menggunakan peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan perawatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi yang diinginkan oleh peneliti, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang perlu

dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Notoatmodjo, 2018). Peneliti telah menentukan kriteria untuk sampel yang akan diteliti, meliputi :

a. Kriteria Inklusi

1. Pasien pengunjung Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat yang terdaftar menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
2. Pasien adalah anggota BPJS yang datang atau berobat minimal 3 kali kunjungan (Aziza, 2018).
3. Pasien adalah anggota BPJS yang bersedia mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

Pasien yang berkunjung bukan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Langkah pertama dalam pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Suwarjeni & Wiratna, 2014), yaitu :

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

$$n = \frac{50}{1 + 50 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{50}{1,125}$$

$$n = 44,4 = 44$$

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebesar 44 responden.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel – variabel yang digunakan oleh peneliti yaitu :

1. Variabel bebas (*independent*)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2011). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

1.4 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
1	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Penampilan dan kemampuan sarana prasarana sebagai bukti pelayanan kesehatan yang dapat digunakan oleh pasien sebagai penunjang kesehatan seperti fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan (teknologi) serta penampilan petugas pelayanan.	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Segala sesuatu kemampuan dokter gigi dan mulut, untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan kepada responden memberikan pelayanan kesehatan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat, teliti sesuai prosedur, tepat waktu, bersikap simpatik, keakuratan administrasi).	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Kemauan petugas pelayanan gigi dan mulut untuk membantu pasien dan menyediakan	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP)

		jasa/pelayanan yang cepat dan tepat.			1 = Sangat Tidak Puas (STP)
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	Segala sesuatu yang mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan petugas pelayanan gigi dan mulut. Dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas pelayanan kesehatan bagi pasien.	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
5	<i>Emphaty</i> (empati)	Segala sesuatu pemahaman pemberian perhatian petugas pelayanan gigi dan mulut secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner	Ordinal	5 = Sangat Puas (SP) 4 = Puas (P) 3 = Cukup Puas (CP) 2 = Tidak Puas (TP) 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Sumber : (Astuti, 2020)

3.5 Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Faskes Tingkat I Dokter Gigi Drg. Siti Shobahiyah Jl. Raya Popoh No.102, Buret, Sawo, Campurdarat, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66272. Peneliti memilih penelitian ini dengan alasan bahwa belum pernah dilakukan penelitian dan evaluasi mengenai gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021 – Januari 2022.

3.6 Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner di google formulir untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.

b. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner sebagai instrumen penelitian mampu mengumpulkan informasi dengan jumlah besar yang relatif murah, cepat, dan efisien (Sugiyono, 2015). Dengan kuesioner dapat memperoleh sampel banyak sesuai yang diharapkan dan peneliti relatif cepat dalam mengambil informasi tanpa perlu hadir dalam proses pengisian kuesioner.

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan kuesioner pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan distribusi pasien menurut usia dan jenis kelamin. Kuesioner dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut ini terdiri dari 20 pertanyaan dengan lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Hidayat, 2018).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang akurat dan valid yaitu dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Suwandi, 2019).

Kuisisioner kepuasan pasien memiliki 5 alternatif jawaban yaitu SP (Sangat Puas) = 5, P (Puas) = 4, CP (Cukup Puas) = 3, TP (Tidak Puas) = 2, dan STP (Sangat Tidak Puas) = 1. Penilaian kepuasan menggunakan selisih antara skor

pelaksanaan dan skor harapan. Nilai kepuasan untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus (Hidayat,2018).

3.7 Cara Pengolahan Data

Merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian. Dengan cara teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kualitas data yang akurat dan valid. Menurut (Muhson, 2021) sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengumpulan data berupa kuisisioner yang memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada subjek penelitian untuk dijawab.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien apabila peneliti sudah mengetahui variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang diharapkan oleh responden. Berikut tahapan dalam pengolahan data :

1. Editing (pemeriksaan data)

Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memeriksa kelengkapan pengisian instrumen penelitian pengumpulan data, seperti kelengkapan jawaban yang sudah terisi di setiap pertanyaan kuisisioner.

2. Input data kuisisioner ke aplikasi Excel

Semua data yang sudah terkumpul akan dimasukkan secara manual pada kolom-kolom excel, yang bertujuan untuk memberikan simbol di setiap pertanyaan atau pernyataan.

3. Coding untuk setiap jawaban responden

Setelah membuat kolom pertanyaan atau pernyataan di aplikasi excel, selanjutnya input nilai-nilai dari jawaban responden. Dan jawaban tersebut dapat diwakilkan angka 1-5 dengan angka 1 untuk jawaban sangat tidak puas selanjutnya semakin besar untuk jawaban-jawaban lainnya.

4. Hitung jumlah data

Setelah melakukan coding, tambahkan satu kolom untuk menghitung total dari data yang sudah terkumpul sesuai indikator. Pada kolom ini, masukkan rumus SUM dan tarik kebawah agar semua data terhitung totalnya.

5. Menentukan Skoring

Pemberian skor nilai adalah cara pengolahan data untuk memberikan skor total pada setiap variabel yang dilakukan setelah responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang terdapat di kuesioner.

❖ Tingkat Kepuasan Pasien (Laila & Setiawan, 2021)

1. Jumlah Pertanyaan seluruh adalah 4 nomor
2. Pertanyaan yang diskoring mempunyai 5 pilihan jawaban
 - a) Sangat Puas = 5
 - b) Puas = 4
 - c) Cukup Puas = 3
 - d) Tidak Puas = 2
 - e) Sangat Tidak Puas = 1
3. - Skor Tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban yang tertinggi, yaitu $4 \times 5 = 20$ (100%)
 - Skor Terendah = skor jawaban terendah x jumlah pertanyaan yaitu, $1 \times 4 = 4$ (20%)
4. Range = skor tertinggi – skor terendah
 $= 100\% - 20\% = 80\%$
5. Dimasukkan ke Rumus Interval

$$I = R/K$$

Keterangan :

I = Interval

R = Skor tertinggi – skor terendah

K = Kategori (peneliti mengambil 2 kategori)

Maka :

$$I = R/K$$

$$I = 80\% / 2 = 40\%$$

$$\text{Skor Standar} = 100\% - 40\% = 60\%$$

Jadi, diperoleh skor standar untuk mengetahui nilai kategori yaitu 60%

Kategori	Persentase %
Puas	$\geq 60\%$
Tidak Puas	$\leq 60\%$

Kriteria Objektif :

1. Puas = Jika presentasi nilai jawaban responden $\geq 60\%$
2. Tidak Puas = Jika presentasi nilai jawaban responden $\leq 60\%$

6. Tabulating (Tabulasi)

merupakan tahap yang dilakukan setelah proses editing dan coding. Kegiatan tabulating dalam penelitian meliputi pengelompokan data sesuai dengan tujuan penelitian kemudian dimasukkan ke dalam tabel-tabel yang telah ditentukan berdasarkan kuesioner yang telah ditentukan skornya.

3.8 Penyajian Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menyajikan data berupa tabel yang berasal dari analisis pengolahan data dan dijelaskan secara deskriptif, sehingga mempermudah pembaca dalam membandingkan set data dan data menjadi lebih bermakna dan mudah dipahami.

3.9 Etika Penelitian

Menurut (Silviana Mustikawati, 2021) Etika adalah aturan yang dipegang oleh peneliti dalam melakukan riset dan oleh karenanya para peneliti harus mengetahui dan paham tentang etika ini sebelum melakukan penelitian. Etika peneliti dalam penelitian adalah :

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti sebelum melaksanakan penelitian di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat meminta izin untuk mengambil data penelitian kepada Dokter Gigi, karena perizinan penelitian akan berkaitan dengan pasien peserta BPJS Kesehatan. Sehingga perizinan yang dilakukan

oleh peneliti bertujuan untuk menghormati Dokter Gigi sebagai penyedia fasilitas kesehatan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Peneliti dalam melaksanakan proses penelitian terhadap peserta BPJS Kesehatan, menginformasikan bahwa dalam pengisian kuesioner penelitian hanya bertujuan untuk kepentingan pendidikan. Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas responden baik nama, pekerjaan, umur dan jenis kelamin sehingga peneliti dapat menggunakan koding agar peneliti tetap memperhatikan privasi responden.

3. Menghormati Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*)

Peneliti dalam menerima jawaban yang sudah diberikan oleh responden bersikap adil dengan hasil jawaban responden. Karena suatu pendapat responden yang sudah menerima pelayanan kesehatan tidak bisa disamakan dengan pendapat responden yang lain.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Peneliti dalam proses penelitian mempertimbangkan dampak yang bisa merugikan responden, sehingga informasi yang didapat melalui kuesioner baik identitas maupun jawaban responden akan disimpan sebagai hasil data penelitian yang bermanfaat untuk pengembangan informasi penelitian dan kepentingan pendidikan.