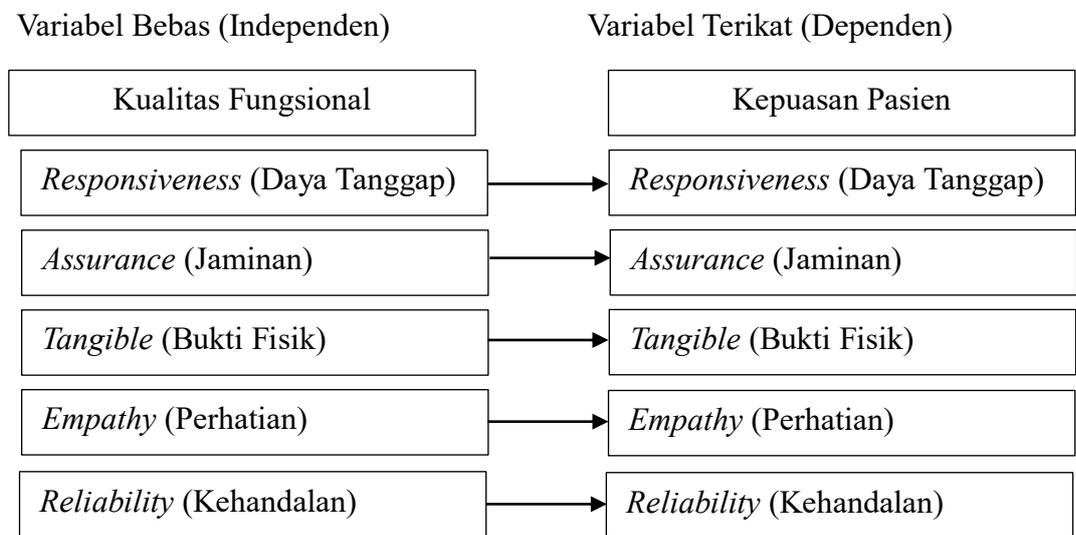


BAB III
METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara penelitian, patokan duga, atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan atau diuji dalam penelitian tersebut. Setelah melalui pembuktian atau pengujian dari hasil penelitian, maka hipotesis ini dapat benar atau salah, dapat diterima atau ditolak (Notoatmodjo, S, 2018)

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ada hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

2. Ada hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *assurance* (jaminan) di Poli BP Gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.
3. Ada hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *tangible* (bukti fisik) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.
4. Ada hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *empathy* (perhatian) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.
5. Ada hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *reliability* (kehandalan) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variable risiko atau sebab. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas fungsional yang terdiri dari beberapa aspek, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel akibat atau efek. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan yang terdiri dari beberapa

aspek yaitu yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Cara Pengukuran	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
1	2	3	4	5	6	7
Variabel Independen						
1	Kualitas Fungsional aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kemampuan petugas kesehatan di poli gigi untuk membantu dan melayani pasien dengan cepat dan tanggap sesuai dengan prosedur standar dan dapat memenuhi harapan pasien.	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
2	Kualitas Fungsional aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas kesehatan di poli memiliki pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, jaminan meliputi keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
3	Kualitas Fungsional aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Suatu bukti langsung berupa fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang digunakan, sarana dan prasarana yang tersedia yang dirasakan langsung oleh pasien.	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
4	Kualitas Fungsional aspek <i>Empathy</i> (Perhatian)	petugas kesehatan di poli gigi peduli dan memperhatikan keluhan dan	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden

		kebutuhan pasien, serta memberikan kemudahan bagi seluruh pasien untuk menghubungi petugas kesehatan.				
5	Kualitas Fungsional aspek <i>Reliability</i> (Kehadalan)	Kemampuan petugas kesehatan di poli gigi dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan.	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
Variabel Dependen						
6	Kepuasan Pasien aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Penilaian pasien terhadap ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan di poli BP gigi	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
7	Kepuasan Pasien aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	Penilaian pasien terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan di poli gigi	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
8	Kepuasan Pasien aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Penilaian pasien terhadap sarana dan prasarana, perlengkapan dan dokter/perawat gigi	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
9	Kepuasan Pasien aspek <i>Empathy</i> (Perhatian)	Penilaian pasien terhadap perhatian kepada pasien	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden
10	Kualitas Fungsional aspek <i>Reliability</i> (Kehadalan)	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan di poli gigi dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan	Wawancara	Kuesioner	Rasio	Skor jawaban responden

E. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Rancangan ini akan menggambarkan hubungan variabel sebab akibat yang terjadi pada objek penelitian yang diukur atau dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, S, 2018). *Cross sectional* dalam penelitian ini adalah peneliti melakukan pengukuran variabel kualitas pelayanan fungsional dan kepuasan pasien secara bersamaan dengan cara menanyakan langsung kepada pasien yang sudah menerima pelayanan poli gigi menggunakan kuesioner.

F. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, S, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor yang menerima pelayanan dengan jumlah rata-rata pasien sebanyak 183 pasien per bulan pada rentang waktu Januari sampai Desember 2023.

2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, S, 2018). Pengambilan sampel dalam

penelitian ini sebanyak 126 orang. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d = derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan: 5%
(0,05)

$$n = \frac{183}{1+183(0,05^2)} = \frac{183}{1+183(0,0025)} = \frac{183}{1+0,4575} = \frac{183}{1,4575}$$

n = 125,6 \approx 126 orang

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat dengan konteks penelitian. (Notoatmodjo, S, 2018). Pada penelitian ini, sampel penelitian dapat diambil dari ruangan poli gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pasien berusia 10 tahun ke atas, pasien yang berkunjung ke Poli BP Gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor, pasien yang sudah menerima pelayanan di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor, pasien dalam keadaan sadar ketika menjadi responden, dan bersedia menjadi responden.

G. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau pasien Poli BP Gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor yang diperoleh dengan melakukan wawancara. Adapun data yang diambil adalah karakteristik responden, data kualitas fungsional dari berbagai aspek, dan kepuasan pasien.

2. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pihak lain, yaitu data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang dan UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor. Adapun data yang diambil adalah data kunjungan pasien, dan data terkait pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (variabel penelitian) (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* tanpa kategori tengah dengan jawaban Sangat Tidak Baik (STB)/Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Baik (TB)/Tidak Puas (TP), Baik (B)/Puas (P), dan Sangat Baik (SB)/Sangat Puas (SP).

Menurut Hadi dalam Hertanto (2017) skala *likert* dengan meniadakan kategori jawaban tengah berdasarkan tiga alasan yaitu 1) kategori *undeciden* mempunyai arti ganda, atau bisa diartikan responden belum dapat memutuskan atau memberi jawaban, 2) tersedianya jawaban yang ditengah menimbulkan jawaban ke tengah (*central tendency effect*), terutama bagi responden yang ragu-ragu atas arah kecenderungan pendapat responden, 3) kategori jawaban tengah akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau para responden. Skor skala dapat menjadi bias jika responden yang cenderung memilih kategori tengah, dikarenakan tidak memahami butir dan merasa tidak nyaman dengan pernyataan yang diberikan. Oleh karena itu peneliti tidak menggunakan kategori tengah pada penelitian ini.

1. Uji Validitas

Validasi adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2018). Kuesioner penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas di UPTD Puskesmas Cisempur yang berlokasi di Jl. Letda Lukito Desa Cisempur Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Jumlah responden untuk uji validitas dan uji reliabilitas adalah sebanyak 30 orang.

Analisis menggunakan rumus *corrected item-total correlation* dengan alat bantu *software* SPSS. Item kuesioner dalam uji validitas

dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Sebaliknya, item dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%.

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Fungsional

Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel (5%)	Keterangan
DT1	0,979	0,361	Valid
DT2	0,769	0,361	Valid
DT3	0,420	0,361	Valid
DT4	0,979	0,361	Valid
J1	0,979	0,361	Valid
J2	0,979	0,361	Valid
J3	0,979	0,361	Valid
J4	0,816	0,361	Valid
BF1	0,769	0,361	Valid
BF2	0,979	0,361	Valid
BF3	0,979	0,361	Valid
BF4	0,816	0,361	Valid
P1	0,465	0,361	Valid
P2	0,831	0,361	Valid
P3	0,979	0,361	Valid
P4	0,979	0,361	Valid
K1	0,672	0,361	Valid
K2	0,769	0,361	Valid
K3	0,816	0,361	Valid
K4	0,979	0,361	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dari 20 item pertanyaan terkait variabel kualitas fungsional dinyatakan seluruhnya valid. Dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel (5%)	Keterangan
DT1	0,979	0,361	Valid
DT2	0,769	0,361	Valid
DT3	0,420	0,361	Valid
DT4	0,979	0,361	Valid
J1	0,979	0,361	Valid
J2	0,979	0,361	Valid
J3	0,979	0,361	Valid
J4	0,816	0,361	Valid
BF1	0,769	0,361	Valid
BF2	0,979	0,361	Valid
BF3	0,979	0,361	Valid
BF4	0,816	0,361	Valid
P1	0,465	0,361	Valid
P2	0,831	0,361	Valid
P3	0,979	0,361	Valid
P4	0,979	0,361	Valid
K1	0,672	0,361	Valid
K2	0,769	0,361	Valid
K3	0,816	0,361	Valid
K4	0,979	0,361	Valid

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dari 20 item pertanyaan terkait variabel kepuasan pasien dinyatakan seluruhnya valid. Dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%. Instrument penelitian memiliki hasil akhir bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dinyatakan valid signifikan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo,

2018). Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *conbach's alpha*, jika nilai $>0,05$ maka pertanyaan yang telah diuji adalah reliabel.

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Fungsional

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,978	20

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas dari variabel kualitas fungsional diperoleh koefisien nilai reliabilitas sebesar 0,978. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut bahwa item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,978	20

Dari tabel tersebut dapat diketahui uji reliabilitas dari variabel kepuasan pasien diperoleh koefisien nilai reliabilitas sebesar 0,978. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut bahwa item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

I. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, dilaksanakan tahap penelitian yang menjadi dua tahap, yaitu:

1. Tahap Pra-penelitian
 - a. Melakukan survei awal ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang dan UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor untuk mendapatkan data terkait kunjungan pasien, indeks kepuasan masyarakat dan data terkait pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap

Jatinangor, data tersebut akan digunakan untuk menentukan masalah penelitian.

- b. Melakukan *studi litelatur* dengan mengumpulkan bahan kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai bahan referensi.
- c. Menentukan sampel penelitian.
- d. Menyusun dan mempersiapkan kuesioner penelitian.
- e. Melakukan survei awal dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pasien Poli BP Gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor melalui pengisian lembar kuesioner yang dilakukan melalui wawancara.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang, Kepala UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor dan petugas Poli BP Gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor terkait permohonan izin pelaksanaan penelitian.
- b. Melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.
- c. Melakukan pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian untuk pengisian kuesioner yang dilakukan melalui wawancara.
- d. Melakukan pengolahan dan analisis data.

J. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah:

- a. *Editing*, yaitu hasil wawancara yang diperoleh harus diperiksa kembali meliputi kelengkapan pengisian data atau informasi dan kesalahan pengisian.
- b. *Skoring*, yaitu memberikan skor terhadap item-item yang ada di dalam kuesioner, jawaban dari responden kemudian diberi skor.

1) Variabel kualitas fungsional (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*)

Variabel kualitas fungsional diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban dengan pertanyaan setiap variabel sebanyak 4 pertanyaan. Memberi skor terhadap total jumlah jawaban pada setiap aspek kualitas fungsional, adapun skor sebagai berikut:

Sangat tidak baik diberi skor 1

Tidak baik diberi skor 2

Baik diberi skor 3

Sangat baik diberi skor 4

2) Variabel kepuasan pasien (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*)

Variabel kepuasan pasien diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban dengan pertanyaan setiap variabel sebanyak

4 pertanyaan. Memberi skor terhadap total jumlah jawaban pada setiap aspek kepuasan pasien, adapun skor sebagai berikut

Sangat tidak puas diberi skor 1

Tidak puas diberi skor 2

Puas diberi skor 3

Sangat puas diberi skor 4

- c. *Entry data*, yaitu memasukkan data penelitian ke dalam perangkat lunak untuk dilakukan pengolahan data sesuai variabel yang sudah ada. Proses ini dibantu dengan menggunakan *Software* SPSS versi 23.0.
- d. *Cleaning*, yaitu pengecekan kembali data yang sudah dimasukkan, apakah terdapat kesalahan atau tidak.
- e. *Tabulating*, yaitu membuat tabel atau grafik terkait data yang sudah diberi kode dan sudah diolah.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, S, 2018). Analisis ini dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Analisis ini dilakukan untuk melihat gambaran tentang distribusi frekuensi dari kualitas fungsional dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan),

tangible (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *reliability* (kehandalan) dan kepuasan pasien dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *reliability* (kehandalan) terhadap pelayanan Poli BP Gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor. Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan diubah kedalam bentuk persentase (%).

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi dengan pengujian statistik (Notoatmodjo, S, 2018). Dalam penelitian ini menganalisis hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor. Skala data penelitian ini yaitu skala rasio, maka uji statistik yang digunakan adalah Uji Koefisien Korelasi *Rank Spearman*, dengan nilai pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $p \text{ hitung} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- 2) Jika $p \text{ hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Arah hubungan koefisien korelasi dinyatakan dalam bentuk hubungan positif atau negative. Koefisien korelasi yang nilainya +1 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berhubungan searah

dengan linier positif, dan koefisien korelasi -1 menunjukkan bahwa dua variabel berhubungan tidak searah dengan linier negatif.

Untuk menginterpretasikan koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat