

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode kompratif. Metode kompratif adalah penelitian yang menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional, yaitu penelitian dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari responden, untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien bpjs dan non bpjs terhadap pelayanan bpg di Puskesmas kebun tebu Lampung Barat.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di puskesmas kecamatan kebun tebu kabupaten lampung barat.

2. Waktu Penelitian

Wakru penelitian dilakukan pada Mei tahun 2023.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah semua responden yang telah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kebun Tebu yang berjumlah BPJS 50 orang Non BPJS 30 orang jadi jumlah keseluruhan 80 orang.

2. Sampel

Sample adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampling non random sampling. Sample dalam penelitian ini berjumlah 71 orang.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah accidental sampling. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan cara mengambil responden yang kebetulan ada suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Alasan penulis memilih sampel dengan menggunakan teknik accidental sampling karena anggota populasi, yaitu seluruh pasien yang berobat ke puskesmas, dan seluruh populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi objek sampel.

E. Variabel Penelitian

Variabel bebas (Independent) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari beberapa karakteristik berikut, yaitu :

1. Reability (Kehandalan)
2. Responsiveness (Daya Tanggap)
3. Assurance (Jaminan)
4. Empathy (Kepedulian)
5. Tangible (Bukti Fisik)

F. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer ini dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan responden dengan pedoman pada kusioner penelitian yang telah disiapkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan langsung dari Puskemes Kebun Tebu Lampung Barat.

G. Instrumen Data

1. Data primer

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kusioner. Sebelum melakukan wawancara, terlebih dahulu peneliti menjelaskan kepada responden tentang kegiatan yang akan dilakukan. Data primer dalam penelitian ini adalah :

- a. Kusioner, terdiri dari pernyataan tertulis yang akan digunakan untuk memperoleh informasi tentang tanggapan yang diketahui responden mengenai pemberian pelayanan kesehatan.
 - b. Umur responden
 - c. Pendidikan responden
 - d. Pekerja responden
2. Data sekunder adalah data yang sudah ada dalam bentuk dokumen diperoleh dari puskesmas Kebun Tebu. Data sekunder dalam penelitian ini adalah :
 - a. Data wilayah kerja Puskesmas Kebun Tebu
 - b. Data jumlah kunjungan pasien Puskesmas Kebun Tebu.

H. Teknik Pengumpulan Data

1. Data primer

Pengumpulan data primer dilakukan melalui dengan menggunakan kusioner. Sebelum melakukan pengisian kuisioner , terlebih dahulu peneliti menjelaskan kepada responden tentang kegiatan yang akan dilakukan. Data primer dalam penelitian ini adalah :

Kusioner, terdiri dari pernyataan tertulis yang akan digunakan untuk memperoleh informasi tentang tanggapan yang diketahui responden mengenai pemberian pelayanan kesehatan.

- a. Umur responden
- b. Pendidikan
- c. pekerjaan responden

2. Data sekunder

adalah data yang sudah ada dalam bentuk dokumen diperoleh dari puskesmas kebun tebu. Data sekunder dalam penelitian ini adalah :

- a. Data wilayah kerja Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat.
- b. Data jumlah kunjungan pasien Kebun Tebu Lampung Barat.

I. Pengolahan Data

Data yang diteliti berupa data primer yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri dengan cara mengisi kuesioner langsung pada responden. Data mentah yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan.

Jawaban dari setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga terendah dengan skor

1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:
 - a. Sangat puas diberi skor 5
 - b. Puas diberi skor 4
 - c. Cukup puas diberi skor 3
 - d. Tidak puas diberi skor 2
 - e. Sangat tidak puas diberi skor 1

Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan rumus:

$$\text{Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Hasil yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas punggur dapat diklasifikasikan kedalam lima kategori:

- a. Sangat Puas skor 81%-100%
- b. Puas skor 61%-80%
- c. Cukup Puas skor 41%-60%
- d. Tidak Puas skor 21%-40%
- e. Sangat Tidak Puas skor 0%-20%

J. Analisis Data

Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data, dalam penelitian ini teknis analisis data yang digunakan sebagai berikut :

- 1. Uji Univariat, yaitu untuk memperoleh perbandingan distribusi frekuensi masing-masing variable yang diteliti
- 2. Uji Bivariat, yaitu menguji perbedaan antara variable independen terhadap variable dependen dengan menggunakan uji Chi-square.