

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan suatu keadaan secara obyektif (Notoatmojo, 2010).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022.

C. Unit Analisis dan Responden Penelitian

1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022.

2. Responden penelitian

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Blahbatuh I yang berjumlah 36 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Dimana pemilihan sampel berdasarkan atas pertimbangan tertentu yang telah dibuat oleh peneliti, sesuai dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Riyanto, 2017). Dimana peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang di temui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih sampel antara lain:

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien yang berkunjung ke poliklinik Puskesmas Blahbatuh 1 yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner atau bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien yang berusia ≥ 17 tahun.

b. Kriteria Eksklusi :

- 1) Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.
- 2) Tidak bersedia menjadi responden.

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh melalui *google form* dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder adalah daftar nama, nomor telepon dari masyarakat yang berkunjung ke poliklinik Puskesmas Blahbatuh I.

2. Cara pengumpulan data

Data kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan soal dalam bentuk *google form* yang dimuat dalam soal dengan empat pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah. Lalu *google form* akan diisi oleh responden dan nantinya responden akan menjawab secara langsung. Bila responden tidak bisa mengisi maka akan dibantu oleh peneliti.

3. Istrument Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang nilai kepuasan yang sudah dimasukkan ke dalam *google form*.

E. Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik pengolahan data

Data yang telah terkumpul, selanjutnya diolah dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) *Editing* yaitu memeriksa lembar jawaban.
- 2) *Coding* yaitu langkah merubah data yang terkumpul dengan menggunakan kode

Ket : Sangat puas diberi kode 4

Puas diberi kode 3

Tidak puas diberi kode 2

Sangat tidak puas diberi kode 1

- 3) *Tabulating* yaitu langkah memasukkan data hasil tes ke dalam tabel induk untuk memudahkan dalam analisis data.

2. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul dianalisis dengan cara sebagai berikut :

Tingkat kepuasan masing-masing dimensi mutu pelayanan diperoleh dengan cara jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan dengan tiga jenis tingkat kepuasan yaitu ; bila kepuasan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kepuasan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan bila kepuasan kurang dari harapan maka tidak puas Supranto (2006). Kemudian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Analisis Data Tingkat Kepuasan

Kategori	Nilai	Keterangan
Sangat puas	+	Kenyataan > Harapan
Puas	0	Kenyataan = Harapan
Tidak puas	-	Kenyataan < Harapan