

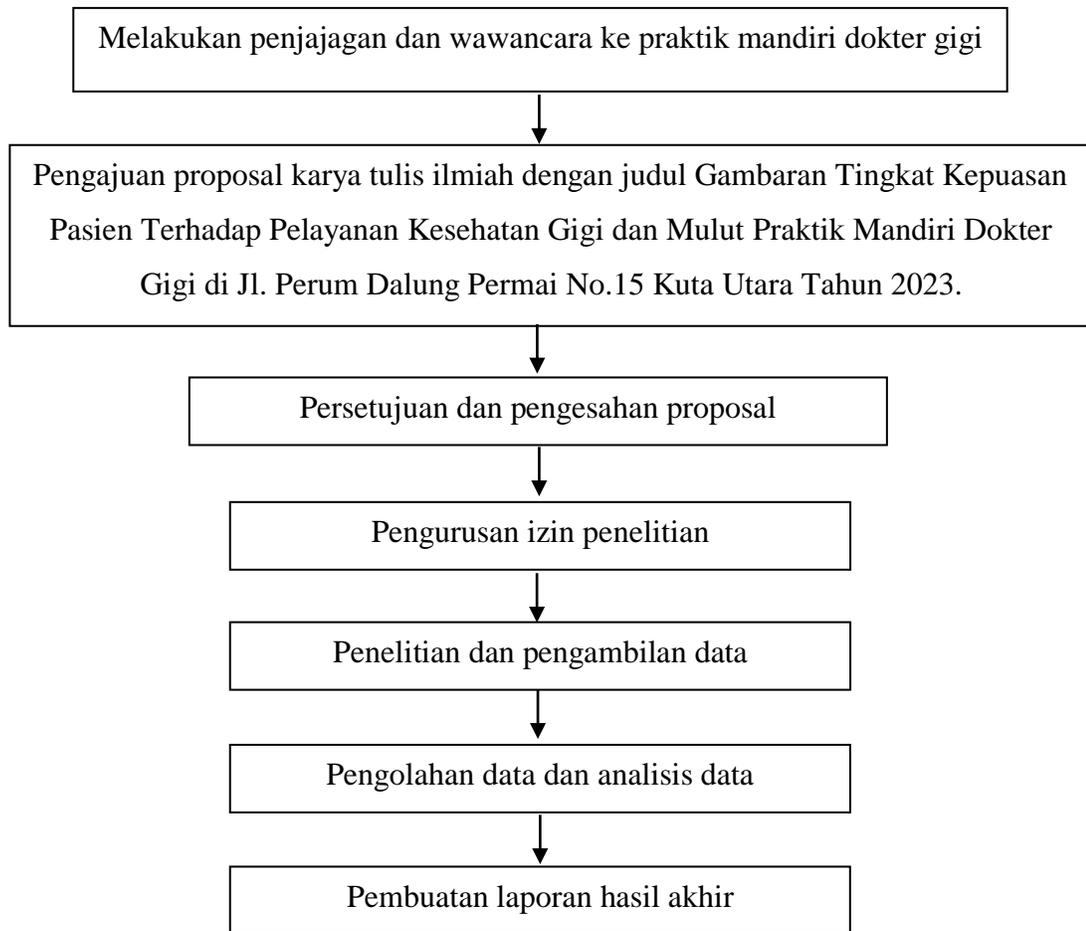
## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survey. Penelitian deskriptif adalah penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat (Notoatmodjo, 2014).

#### B. Alur Penelitian



Gambar. 2 Alur Penelitian

## **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Praktik Mandiri Dokter Gigi, yang teletak di Jl. Perum Dalung Permai No.15, Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung.

### **2. Waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2023.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti. (Notoadmodjo, 2018) Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung atau sedang dirawat di praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara pada bulan April 2023.

### **2. Sampel**

Sampel pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dirawat di praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara yang berjumlah 30 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016). 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 praktik mandiri yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner dan menjadi responden.
- 3) Pasien yang berusia  $\geq 17$  tahun
- 4) Pasien yang berusia  $\leq 17$  tahun bisa meminta orang tuanya untuk mengisi kuesioner.
- 5) Pasien lama dan pasien baru yang telah mendapat perawatan.

b. Kriteria Eksklusi :

- 1) Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.
- 2) Tidak bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien baru yang belum mendapat perawatan.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yang dilakukan dengan mengambil responden yang tersedia sebanyak 30 orang.

## **E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Data yang Dikumpulkan**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Data tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan soal kuesioner dalam bentuk *print out* sebanyak 20 soal, yang dimuat dalam soal adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi dari aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dengan empat pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah yaitu sangat puas diberi bobot 4, puas diberi bobot 3, tidak puas diberi bobot 2, sangat tidak puas diberi bobot 1 dan dipandu secara langsung oleh peneliti. Kuesioner diberikan kepada masyarakat yang berkunjung atau sedang di rawat di praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara.

## **3. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara yaitu menggunakan lembar kuesioner harapan dan kenyataan yang berisi 20 pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan dalam bentuk *print out*.

## **F. Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Pengolahan data**

Teknik pengolahan data yang telah terkumpul akan diolah dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :

- a. *Editing* yaitu memeriksa lembar jawaban.

b. *Coding* yaitu langkah merubah data dengan menggunakan kode.

Keterangan : Sangat puas diberi kode 4

Puas diberi kode 3

Tidak puas diberi kode 2

Sangat tidak puas diberi kode 1

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

## 2. Analisis Data

Data yang telah 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 jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan (Putra *et al.*, 2016). Kemudian dilakukan analisis seperti pada tabel berikut :

**Tabel 2**  
**Analisis Data Tingkat Kepuasan**

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

Adapun cara pengukurannya :

Menghitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara dari aspek *tangibles reliability, responsinevess, assurance* dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dapat dicari dengan :

a. Sangat Puas : 
$$\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Sangat Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

b. Puas : 
$$\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

c. Tidak Puas : 
$$\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Tidak Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

## **G. Etika Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian. Prinsip etik diterapkan dalam kegiatan penelitian dimulai dari penyusunan proposal hingga penelitian ini di publikasikan (Notoatmodjo, 2018).

### **1. Persetujuan (*inform consent*)**

Prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau wawancara kepada subjek adalah didahulukan meminta persetujuannya. Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan lembar persetujuan (*inform consent*) kepada responden yang diteliti, dan responden menandatangani setelah membaca dan memahami isi dari lembar persetujuan dan bersedia mengikuti kegiatan penelitian.

Peneliti tidak memaksa responden yang menolak untuk diteliti dan menghormati keputusan responden. Responden diberi kebebasan untuk ikut serta ataupun mengundurkan diri dari keikutsertaannya. (Notoatmodjo, 2018).

## **2. Tanpa nama (*Anonymity*)**

Etika penelitian yang harus dilakukan peneliti adalah prinsip anonimity. Prinsip ini dilakukan dengan cara tidak mencantumkan nama responden pada hasil penelitian, tetapi responden diminta untuk mengisi inisial dari namanya dan semua kuesioner yang telah terisi hanya akan diberi nomer kode yang tidak bisa digunakan untuk mengidentifikasi identitas responden. Apabila penelitian ini di publikasikan, tidak ada satu identifikasi yang berkaitan dengan responden yang dipublikasikan.

## **3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)**

Prinsip ini dilakukan dengan tidak mengemukakan identitas dan seluruh data atau informasi yang berkaitan dengan responden kepada siapapun. Peneliti menyimpan data di tempat yang aman dan tidak terbaca oleh orang lain. Setelah penelitian selesai dilakukan maka peneliti akan memusnahkan seluruh informasi.