

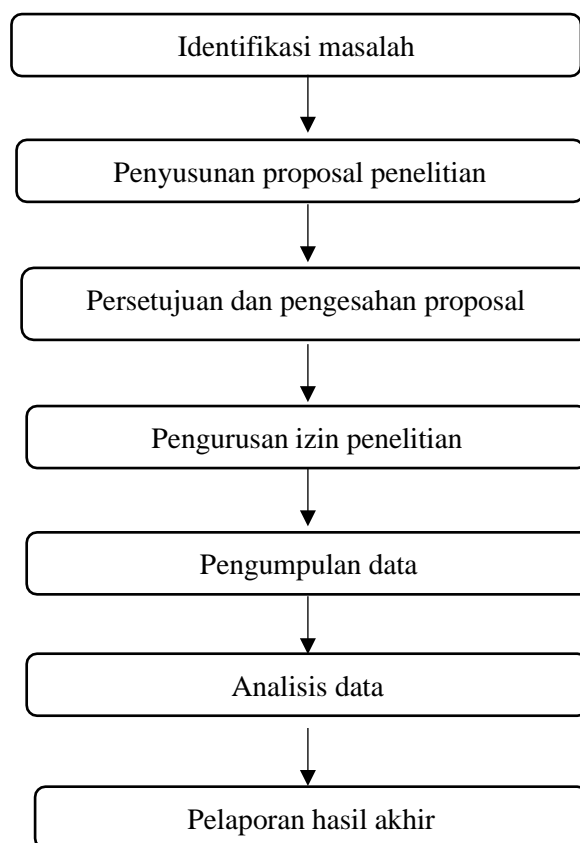
BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Penelitian deskriptif adalah penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat (Notoatmodjo, 2012).

B. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di praktik mandiri dokter gigi, yang terletak di Jl. WR Supratman, Sumerta Kauh, Kecamatan Denpasar Timur.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2023.

D. Populasi dan Sampel

1. Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi tahun 2023.

2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur selama periode bulan April 2023.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dirawat di praktik mandiri dokter gigi Jl. WR Supratman, Sumerta Kauh, Kecamatan Denpasar Timur 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 tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2016). Peneliti akan 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 praktek mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner atau bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien yang berusia ≥ 13 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.

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh secara langsung menggunakan kuesioner yang di *print out*. Selain itu, melalui *google form* dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder yaitu daftar nama, nomor telepon dari pasien yang berkunjung atau sedang di rawat di praktik mandiri dokter gigi.

2. Cara pengumpulan data

Data kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan soal kuesioner dalam bentuk *print out* dan dipandu secara langsung oleh peneliti. Satu responden akan diberikan dua kali perlakuan terhadap kuisisioner harapan dan kenyataan. Kuisisioner tentang harapan diberikan kepada responden sebelum pelayanan kesehatan gigi dan kuisisioner tentang kenyataan diberikan kepada responden sesudah pelayanan kesehatan gigi. Selain itu, data dapat

dikumpulkan dengan cara memberikan soal dalam bentuk *google form* yang dimuat dalam soal adalah lima pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah. *Google form* dikirimkan kepada pasien yang memiliki waktu terbatas dalam melakukan kunjungan atau perawatan di praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur melalui pesan *WhatsApps* dan hasilnya akan langsung dikirim kepada peneliti.

3. Instrument pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner yang berisi 25 pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan dalam bentuk *print out* dan pulpen, maupun dalam bentuk *google form*.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

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.

Ket : Sangat puas diberi kode 5

Puas diberi kode 4

Cukup 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 Ciptono (dalam 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

Menghitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur dari aspek *tangibles reliability, responsiveness, 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 *anonymity*. 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.