

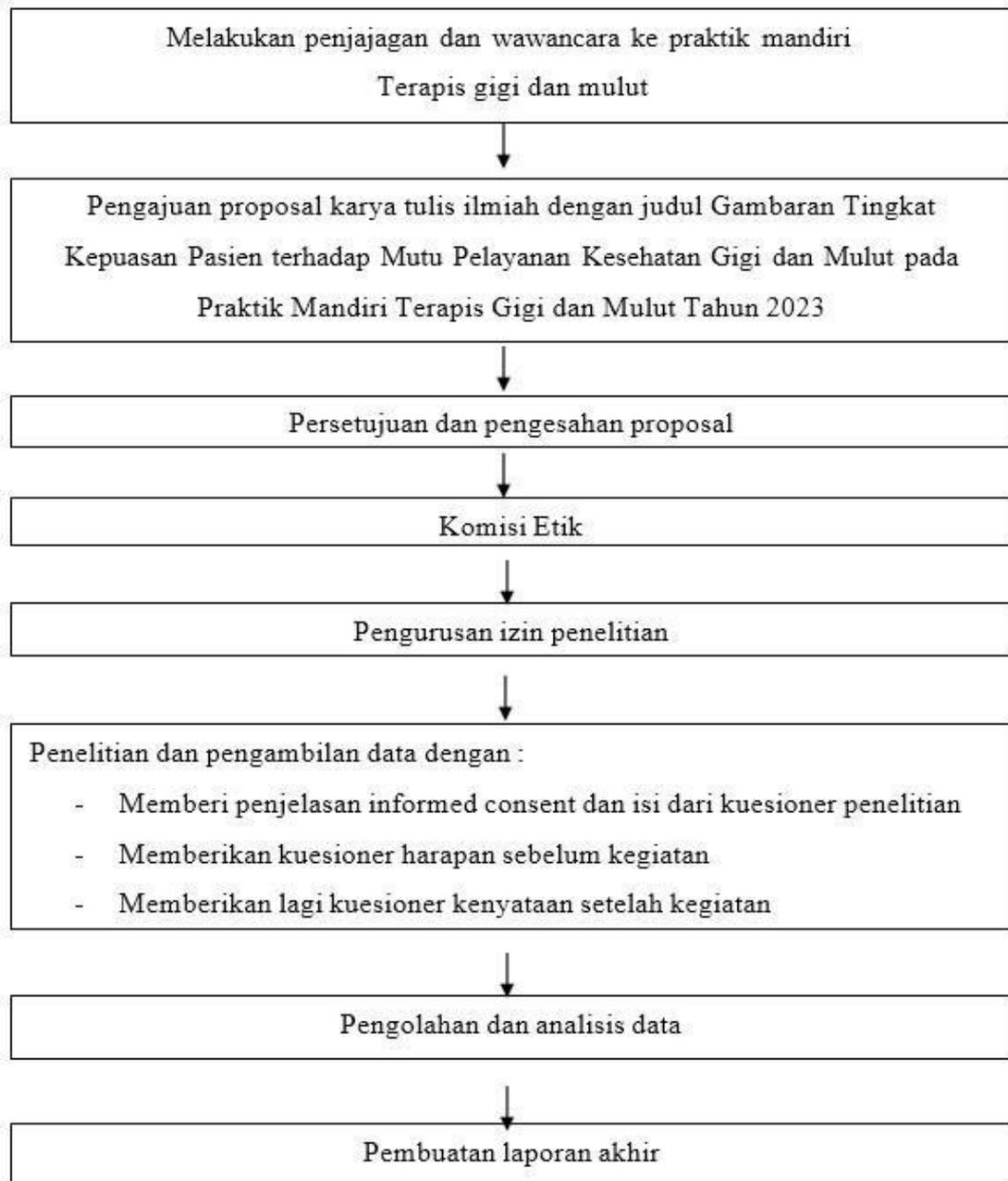
BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei menjadi jenis penelitian pada penelitian ini. Penelitian deskriptif ialah penelitian diarahkan untuk menguraikan atau mendeskripsikan sebuah keadaan pada suatu komunitas atau masyarakat (Notoatmodjo, 2014). Gambaran persentase pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari *aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas ialah maksud dari penelitian ini dilangsungkan.

B. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di salah satu praktik mandiri terapis gigi dan mulut, yang terletak di Jl. Ahmad Yani Utara No. 494, Peguyangan, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar.

2. Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret s/d April tahun 2023.

D. Populasi dan Sampel

1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini ialah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023.

2. Populasi

Populasi penelitian ialah jumlah pasien yang berkunjung ke praktik mandiri terapis gigi dan mulut pada bulan Maret s/d April tahun 2023. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 30 pasien dalam periode bulan Desember tahun 2022.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke praktik mandiri terapis gigi dan mulut yang berjumlah 30 orang.

4. Jumlah dan besar sampel

Teknik *purposive sampling* menjadi teknik pengambilan sampel yang diterapkan. Pernyataan Riyanto (2017) memberitahukan bahwa “ Pemilihan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu yang telah dirancang oleh peneliti, sesuai dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sebelumnya telah

diketahui, seperti kriteria inklusi dan eksklusi di bawah ini :

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien yang berkunjung ke praktik mandiri yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner dan menjadi responden.
- 3) Jika pasien anak-anak maka pengisian kuesioner dibantu oleh orang tua atau pengantar pasien.

b. Kriteria Eksklusi :

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

Purposive sampling diterapkan untuk pengambilan sampel, yang melibatkan pemilihan responden dari kumpulan orang yang tersedia. Teknik ini menerapkan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = *standar error* (5%)

Berpacu pada rumus Slovin tersebut maka, maka didapatkan besarnya sampel seperti dibawah ini :

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

$$n = \frac{30}{1 + 30(0,05)^2}$$

$$n = \frac{30}{1,075}$$

$$n = 27,90$$

Dengan diterapkannya rumus Slovin diperoleh total sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini sejumlah 27,90 responden sehingga dibulatkan menjadi 28 responden. Namun atas pertimbangan peneliti, ditambahkan 2 orang sebagai cadangan sehingga sampel menjadi 30 responden.

5. Teknik pengambilan sampel

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (dalam Santina, Hayati, dan Oktarina, 2021), *purposive sampling* ialah metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti ketika mereka memiliki kriteria tertentu dalam pikiran saat memilih sampel atau memilihnya untuk tujuan tertentu.

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Data primer dan sekunder menjadi jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini. Data primer berupa hasil kuesioner harapan dan kenyataan sebelum dan setelah diberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023. Data sekunder berupa data kunjungan pasien ke praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023.

2. Cara pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data, digunakan kuesioner yang memiliki empat pilihan tingkat kepuasan untuk setiap topik. Peneliti akan langsung mengumpulkan data dengan membagikan kuesioner kepada klien yang memenuhi persyaratan penelitian dan mengunjungi praktik terapis gigi dan mulut mandiri. Sebelum itu, peneliti akan menjelaskan isi dan tujuan kuesioner. Kuesioner kenyataan dan harapan akan diberikan dua kali kepada satu responden. Sebelum mendapatkan perawatan gigi, responden diberikan pertanyaan mengenai harapan, dan setelah mendapatkan perawatan, responden diberikan survey tentang kenyataannya.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrument yang diterapkan untuk memperkirakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri terapis gigi dan mulut berupa kuesioner dengan jumlah 25 pernyataan yaitu empat pernyataan tentang *responsiveness*, lima pernyataan tentang *reliability*, lima pernyataan tentang *assurance*, empat pernyataan tentang *empathy*, dan enam pernyataan tentang *tangibles*.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Pernyataan dari Notoatmodjo (2012) memperlihatkan bahwa “analisa data dilakukan melalui pengolahan data yang dilakukan melalui beberapa tahap yaitu editing, coding, dan tabulating data:

a. *Editing data*

Secara umum editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isi formulir atau kuesioner yang telah di isi. Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah memeriksa kembali data responden yang diperoleh atau dikumpulkan. Kemudian editing dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul (Notoatmodjo, 2012).

b. *Coding data*

Bertujuan mengidentifikasi data yang terkumpul dan memberikan angka. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam melakukan analisa data. Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah setelah kuesioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean atau coding, yakni memberikan kode pada hasil jawaban pertanyaan masing-masing responden). Dengan menggunakan kode seperti dibawah ini :

- 1) Sangat puas diberi kode 4
- 2) Puas diberi kode 3
- 3) Tidak puas diberi kode 2
- 4) Sangat tidak puas diberi kode 1

c. *Tabulating data*

Memasukkan data dalam variabel distribusi frekuensi yang disajikan dalam prosentase sehingga diperoleh data dari masing-masing variabel”.

2. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan analisis univariat. Cara pengukuran dalam setiap dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) menggunakan rumus dibawah ini :

- a. Sangat Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai SP}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$
- b. Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai P}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$
- c. Tidak Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai TP}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$
- d. Sangat Tidak Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai STP}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

G. Etika Penelitian

Mengutip dari pernyataan Sujatno (2008) “semua riset yang melibatkan manusia sebagai subyek, harus berdasarkan empat prinsip dasar etika penelitian (EP), yaitu : Mengormati orang (*respect for person*), manfaat (*beneficence*), tidak membahayakan subyek penelitian (*non-maleficence*), dan keadilan (*justice*).

1. Menghormati atau menghargai orang ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu.
 - a. Peneliti harus mempertimbangkan secara mendalam terhadap kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian.
 - b. Terhadap subyek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian, perlu perlindungan.
2. Manfaat

Keharusan secara etik untuk mengusahakan manfaat sebesar besarnya dan memperkecil kerugian atau risiko bagi subyek dan memperkecil kesalahan penelitian.

3. Bahaya

Salah satu butir yang utama adalah mengurangi bahaya terhadap subyek serta melindungi subyek.

4. Keadilan

Semua subyek diperlakukan dengan baik. Ada keseimbangan manfaat dan risiko. Risiko yang dihadapi sesuai dengan pengertian sehat, yang mencakup : fisik, mental, dan sosial. Oleh karena itu, risiko yang mungkin dialami subyek atau relawan meliputi : risiko fisik (biomedis), risiko psikologis (mental), dan risiko sosial. Hal ini terjadi karena akibat penelitian, pemberian obat atau intervensi selama penelitian”.