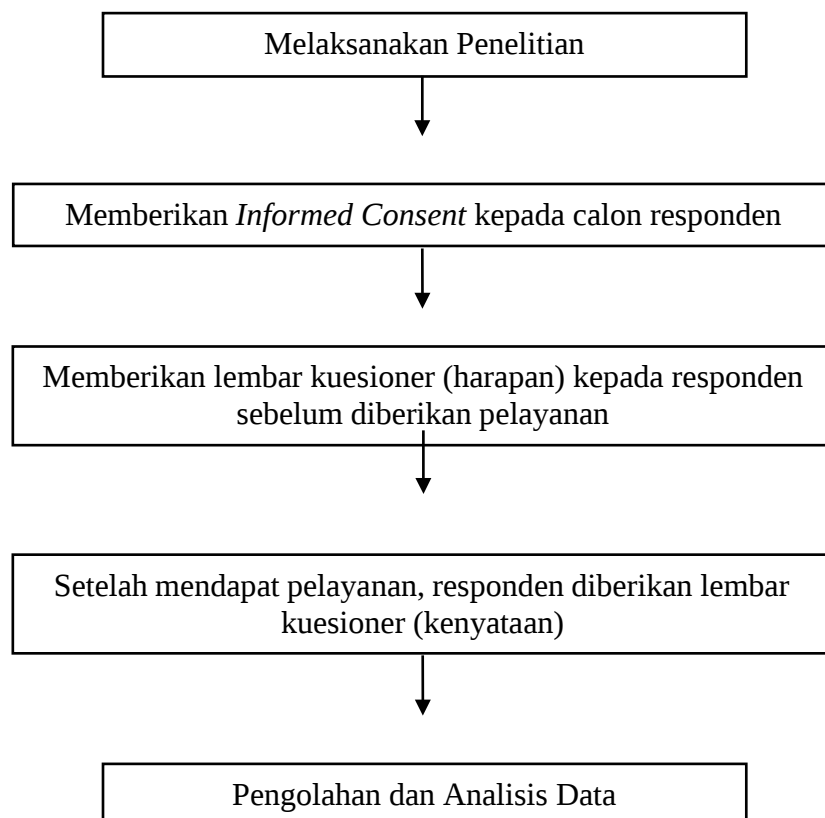


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Jenis penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk memberi deskripsi, penggambaran, juga pembenaran mengenai peristiwa yang sedang diteliti (Ramdhan, 2021).

B. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini diadakan di salah satu praktik mandiri dokter gigi yang terletak di Jalan Raya Sesetan No. 473, Sesetan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret - April Tahun 2024.

D. Populasi dan Sampel

1. Unit analisis

Unit analisis penelitian ini ialah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2024.

2. Populasi

Populasi ialah semua dari subjek penelitian (Ramdhan, 2021). Populasi pada penelitian ini ialah pasien yang berkunjung pada praktik mandiri dokter gigi di Kelurahan Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan dengan rentang waktu dari bulan Maret - April 2024.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini yaitu pasien yang datang/ berobat pada salah satu praktik dokter gigi di Kelurahan Sesetan Kecamatan Denpasar Selatan, dengan jumlah sampel yang layak adalah minimal 30 orang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Roscoe (dalam Sugiyono, 2015).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *accidental sampling* yaitu teknik penetapan sampel berdasarkan kebetulan, artinya seseorang yang secara kebetulan/insidental berjumpa dengan peneliti bisa dipergunakan sebagai sampel, kiranya jika seseorang yang kebetulan dijumpai itu layak sebagai

sumber data (Sugiyono, 2015). Peneliti memberi lembar kuesioner pada masing-masing pasien yang ditemui dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi:

- 1) Pasien yang bersedia menjadi responden yaitu pasien yang datang ke praktik mandiri dokter gigi yaitu pasien baru dan pasien lama (sudah mendapat pelayanan).
- 2) Pasien yang dapat membaca dan menulis.
- 3) Pasien yang berumur ≥ 15 tahun.

b. Kriteria eksklusi:

- 1) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- 2) Pasien yang mengalami gangguan indra pengelihatatan (tunanetra).
- 3) Pasien yang sudah pernah mengisi kuesioner dari peneliti pada penelitian ini (mengisi kuesioner sekali saja).

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data primer untuk diketahuinya tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang didapatkan secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada pasien. Data sekunder berupa data kunjungan pasien ke praktik mandiri dokter gigi tahun 2023.

2. Cara pengumpulan data

Sebagai bukti persetujuan menjadi responden, sebelumnya peneliti akan membagikan *informed consent* kepada responden. Data tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut didapatkan dengan cara memberi lembar kuesioner

harapan dan kenyataan yang masing-masing berisi 20 pertanyaan berupa *print out*, yang terdapat di dalam kuesioner ialah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dengan empat pilihan tingkat kepuasan mulai dari yang tertinggi sampai yang terendah diantaranya sangat puas diberi bobot empat (4), puas diberi bobot tiga (3), tidak puas diberi bobot dua (2) dan sangat tidak puas diberi bobot satu (1) dan dipadu secara langsung oleh peneliti. Kuesioner diberikan secara langsung kepada pasien yang datang di salah satu praktik mandiri dokter gigi di Kelurahan Sesean, Kecamatan Denpasar Selatan.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen pengumpulan data penelitian ini ialah lembar kuesioner yang memuat soal mengenai harapan sebanyak 20 soal dan pertanyaan tentang kenyataan sebanyak 20 soal dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* mengenai nilai kepuasan pelayanan praktik mandiri dokter gigi di Kelurahan Sesean, Kecamatan Denpasar Selatan berupa *print out*.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik pengolahan data

Data yang sudah terkumpul diolah dengan mengikuti alur seperti dibawah ini:

- a. *Editing*: dengan memeriksa lembar jawaban.
- b. *Coding*: merupakan langkah mengubah data yang terkumpul dengan kode:

Keterangan : Sangat puas diberi kode empat (4)

Puas diberi kode tiga (3)

Tidak puas diberi kode dua (2)

Sangat tidak puas diberi kode satu (1)

- c. *Tabulating*: memasukkan data yang telah dikoding ke dalam tabel induk guna mempermudah analisis data.

2. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan analisis *univariat*. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan cara sebagai berikut: tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan diperoleh dengan cara jumlah total skor nilai harapan pada dimensi kualitas pelayanan dibandingkan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya dilakukan analisis sebagai berikut ini :

Tabel 2
Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024

Kategori	Nilai	Ket
Sangat puas	(+)	Kenyataan > Harapan
Puas	(0)	Kenyataan = Harapan
Tidak puas	(-)	Kenyataan < Harapan

Sumber : Antari (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi Pemecutan Kaja di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022.

Mengukurnya dengan cara:

Menghitung frekuensi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas.

- a. Sangat puas :
$$\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Sangat Puas}}{\text{Jumlah Responden}}$$

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

$$\text{c. Tidak puas} : \frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Tidak Puas}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Menghitung persentase pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien yang mengunjungi/berobat pada Praktik Mandiri Dokter Gigi di Kelurahan Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan tahun 2024, apakah pelayanannya sangat puas, puas, tidak puas dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dihitung seperti berikut ini:

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

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

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

G. Etika Penelitian

Hidayat (2011) menyatakan dalam melakukan penelitian terutama yang ketika subjek penelitiannya tersebut manusia, maka peneliti harus paham mengenai hak dasar manusia. Manusia mempunyai kebebasan dalam menentukan dirinya sendiri, sehingga penelitian yang dilakukan betul-betul menjunjung tinggi kebebasan manusia. Masalah etika yang harus dicermati ialah:

1. Persetujuan (*Informed consent*)

Informed consent adalah wujud persetujuan antara peneliti dengan

responden penelitian dengan memberi lembar persetujuan. *Informed consent* bertujuan agar responden memahami arti dan tujuan penelitian serta mengetahui efeknya. Calon responden harus menandatangani lembar persetujuan apabila bersedia berpartisipasi. Peneliti harus menghormati hak-hak pasien bila responden tidak bersedia.

2. Tanpa nama (*Anonymity*)

Prinsip ini diterapkan dengan tidak memberikan/mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data, tetapi hanya menggunakan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan ditampilkan.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip ini diterapkan dengan menjamin kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi ataupun permasalahan lainnya. Peneliti menjamin kerahasiaan semua informasi yang sudah dikumpulkan dan hanya kelompok data tertentu yang akan ditampilkan dalam hasil penelitian.