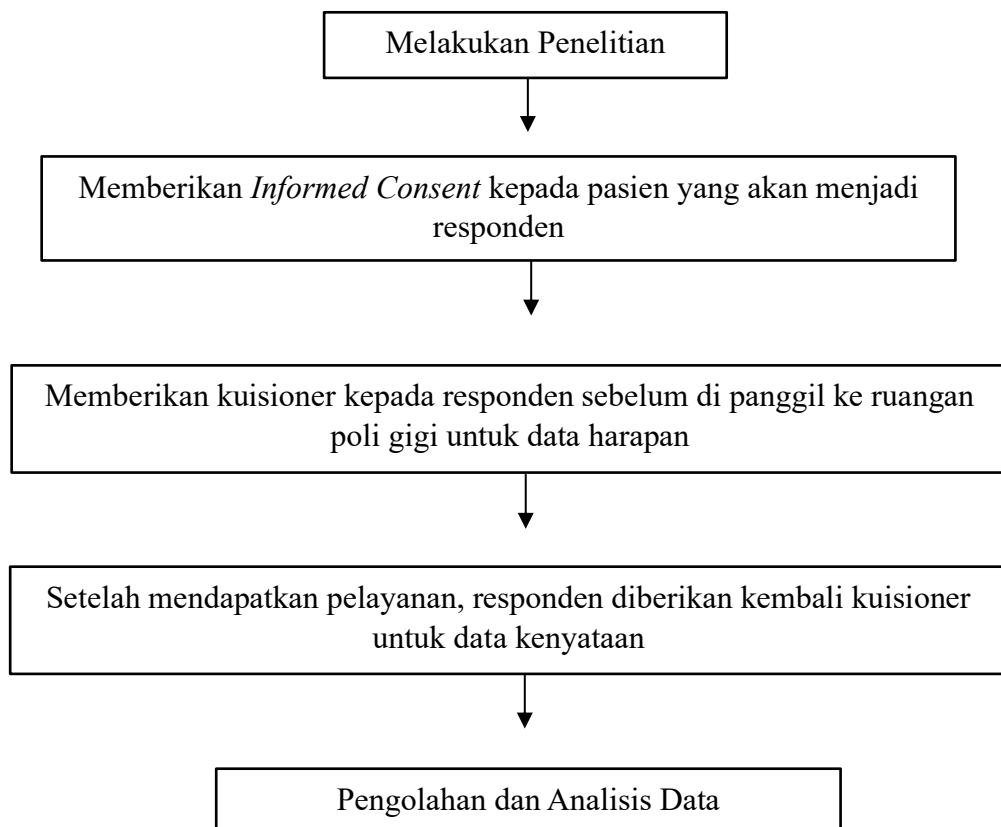


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Bertujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, dan validasi terhadap fenomena yang diteliti. Sasaran tidak boleh terlalu luas dan menggunakan data faktual, bukan opini (Ramdhan, 2021)

B. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

C. Tempat dan waktu penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara, yang berlokasi di Jalan Wijaya Kusuma No. 17 Negara, Jembrana - Bali.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April Tahun 2024.

D. Populasi dan Sampel

1. Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Negara Tahun 2024.

2. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna BPJS yang berkunjung ke Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana selama 3 bulan terakhir yang berjumlah 293 orang.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang berkunjung ke Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana yang berjumlah 44 orang responden.

Peneliti memberikan kuesioner kepada pasien yang memiliki kriteria sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi :

- 1) Tercatat sebagai pasien di Rumah Sakit tempat penelitian
- 2) Pengguna BPJS

- 3) Pasien di bawah umur apabila ada yang mendampingi, dibantu menjawab oleh yang mendampingi, apabila tidak ada akan di bantu oleh peneliti
- 4) Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis apabila ada yang mendampingi dibantu menjawab oleh yang mendampingi, apabila tidak ada akan di bantu oleh peneliti
- 5) Bersedia untuk menjadi responden

b. Kriteria eksklusi :

- a. Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan (Tunanetra)
- b. Tidak bersedia menjadi responden

4. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang ditemukan secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel penelitian (Hariputra et al., 2022).

Menurut Arikunto (dalam Liadia Cici et al., 2022) apabila jumlah populasi < 100 Orang, maka lebih baik diambil seluruhnya sehingga menjadi penelitian populasi, selanjutnya apabila jumlah populasi > 100 orang, maka dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% populasi sehingga dalam teknik pengambilan sampel terpenuhi. Jumlah sampel dapat dicari dengan cara menghitung jumlah populasi dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \text{Total Populasi} \times 15 \%$$

$$\text{Sampel} = 293 \times 15 \%$$

$$\text{Sampel} = 44$$

Jadi didapatkan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden dalam penelitian ini, adalah 44 responden.

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer berupa hasil kuesioner harapan dan kenyataan sebelum dan setelah dilakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana. Data sekunder berupa data kunjungan pasien pengguna BPJS Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana tahun 2024.

2. Cara pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner yang memiliki lima pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah. Peneliti akan langsung melakukan pengumpulan data dan memberikan kuesioner kepada pasien yang memenuhi kriteria dalam bentuk *print out* sebanyak 25 soal, yang di muat dalam soal adalah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Sebelum itu, peneliti akan memperkenalkan diri kepada responden, kemudian peneliti menjelaskan terlebih dahulu isi dan tujuan kuesioner. Selanjutnya peneliti bertanya kepada responden, apakah bersedia untuk menjadi responden penelitian, jika setuju peneliti akan membagikan *informed consent*

kepada responden sebagai bukti persetujuan menjadi responden. Penelitian akan dilakukan dengan membagikan kuesioner kenyataan dan harapan, kuesioner diberikan dua kali kepada satu responden. Sebelum mendapatkan perawatan gigi, responden diberikan pertanyaan mengenai harapan, dan setelah mendapatkan perawatan gigi, responden diberikan survei tentang kenyataannya.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana berupa kuesioner dengan jumlah 25 pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan yaitu empat pernyataan tentang *responsiveness*, lima pernyataan tentang *reliability*, enam pernyataan tentang *assurance*, empat pernyataan tentang *empathy*, dan enam pernyataan tentang *tangibles*.

F. Pengolahan data dan analisis data

1. Pengolahan data

Pengolahan data adalah bagian dari penelitian setelah pengumpulan data. Menurut (Vionalita, 2020) pengolahan data dapat dilakukan dengan melalui beberapa tahapan yaitu *editing*, *coding*, dan *tabulating* :

a. Editing

Adalah kegiatan pengecekan hasil kuesioner yang sudah terkumpul dimana peneliti memeriksa kembali data dan jawaban dari responden yang telah mengisi jawaban pada seluruh pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner. Bertujuan mengetahui kelayakan data guna melanjutkan analisis data penelitian pada tahap berikutnya.

b. *Coding*

Adalah tahap peneliti memberikan kode pada data yang telah tersusun dengan menggunakan kode seperti berikut :

Keterangan : Jawaban sangat puas	: 4
Jawaban puas	: 3
Jawaban tidak puas	: 2
Jawaban sangat tidak puas	: 1

Coding juga menunjukkan proses klarifikasi jawaban responden berdasarkan jenis data penelitian yang telah terkumpul sehingga dapat dinamakan *scoring*. *Coding* bertujuan untuk menyederhanakan data dengan cara memberikan simbol angka atau huruf pada setiap jawaban.

c. *Tabulating*

Adalah kegiatan memasukkan data hasil ke dalam tabel induk agar memudahkan dalam membaca dan analisis data, analisis dapat dilakukan secara sederhana, yaitu mencari jumlah skor, nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*) dan nilai yang paling sering muncul (*modus*). Tabulasi data dimulai dan membuat tabel yang berisi kumpulan skor dan kuesioner yang telah dibuat.

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 (Putu *et al.*, 2016).

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 pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

G. Etika Penelitian

Menurut Hidayat, 2011 etika penelitian perlu di perhatikan dalam melakukan penelitian. Ada beberapa prinsip etika penelitian dalam kegiatan penelitian yaitu :

1. Persetujuan (*Informed consent*)

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Responden akan menandatangani lembar persetujuan setelah membaca dan memahami isinya. Peneliti memberikan kebebasan kepada responden dan menghormati keputusan responden dengan tidak memaksa responden yang menolak untuk diteliti.

2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Penelitian ini memiliki prinsip bahwa data dari responden tidak tersebar, Informasi yang dikumpulkan di jamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data akhir saja yang akan di tampilkan sebagai hasil dari penelitian.

3. Tanpa nama (*Anonimity*)

Etika penelitian ini dilakukan dengan cara tidak mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data yang tidak bisa digunakan untuk mengidentifikasi identitas responden apabila penelitian ini di publikasikan.