

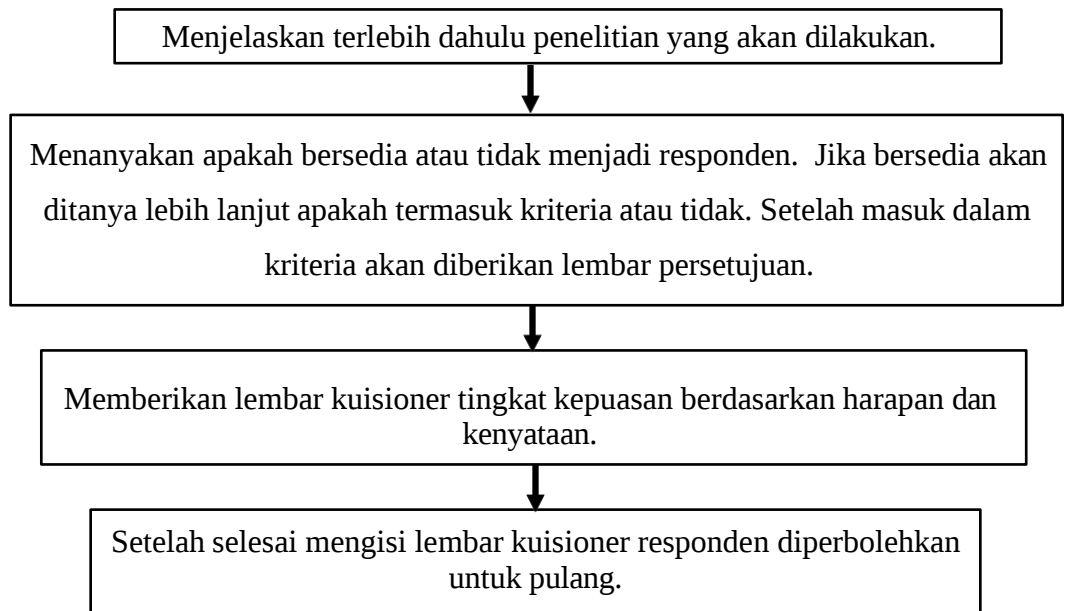
BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau membuat gambar suatu keadaan secara obyektif (Notoatmodjo, 2010).

B. Alur Penelitian



Gambar 2 Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian telah dilaksanakan di praktik mandiri dokter gigi, yang terletak di Wilayah Kuta Utara.

2. Waktu penelitian

Penelitian telah dilakukan pada bulan Maret Tahun 2024.

D. Unit Analisis, Populasi dan Sampel

1. Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024.

2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan selama satu bulan di praktik mandiri dokter gigi di wilayah Kuta Utara berjumlah 120 orang.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara yang berjumlah 30 orang. Menurut Arikunto (dalam Liadina, Cici *et al*, 2022) jika populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25% populasi, sehingga pengambilan sampel terpenuhi. Jumlah sampel didapat dengan cara menghitung jumlah populasi dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Sampel} = \text{total populasi} \times$$

$$25\% \text{ Sampel} = 120 \times 25\%$$

$$\text{Sampel} = 30$$

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 kuisioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih sampel antara lain:

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Pasien yang berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner dan menjadi responden.
- 3) 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.

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

E. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer berupa tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner.

2. Teknik pengumpulan data

Data tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner dalam bentuk *print out* berisi 16 pertanyaan, 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 nilai 4, puas diberi nilai 3, tidak puas diberi nilai 2, sangat tidak puas diberi nilai 1 dan dipandu secara langsung oleh peneliti. Kuesioner diberikan kepada masyarakat yang berkunjung atau sedang dirawat di praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi di wilayah Kuta Utara yaitu menggunakan lembar kuesioner harapan dan kenyataan yang berisi 16 pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan dalam bentuk *print out*.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik 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.

Keterangan : Sangat puas diberi nilai 3

Puas diberi nilai 2

Tidak puas diberi nilai 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 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 praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara 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*)

Persetujuan merupakan prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau wawancara kepada subjek. 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 nomor 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.