

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 (Notoatmojo, 2014).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret Tahun 2024

C. Unit Analisis, Populasi dan Sampel

1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024.

2. Populasi

Populasi masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan selama satu bulan di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar ada berjumlah 120 orang.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik bersama DAC (*Dentalpedia Aesthetic Center*) Denpasar yang berjumlah 30 orang. Menurut (Singarimbun & Efendi, 1998), bilamana analisa yang digunakan adalah teknik korelasi, maka jumlah sampel yang harus di ambil minimal 30 kasus, tetapi bila mana teknik analisa yang digunakan adalah untuk membandingkan antara kelompok seperti *t-test* dan analisa varian, maka jumlah sampel untuk setiap rancangan analisa harus 30 kasus.

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 praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center* (DAC) Denpasar yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuisisioner atau bersedia menjadi responden,
- 3) Pasien yang berusia ≥ 17 merupakan responden yang menyentuh masa remaja akhir dan mengetahui bagaimana cara menilai suatu pelayanan (Al Amin & Juniati, 2017)

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.

- 2) Tidak bersedia menjadi responden.

D. Jenis dan teknik pengumpulan data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Data primer untuk mengetahui kepuasan responden setelah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar. data skunder berupa data kunjungan pasien ke praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar.

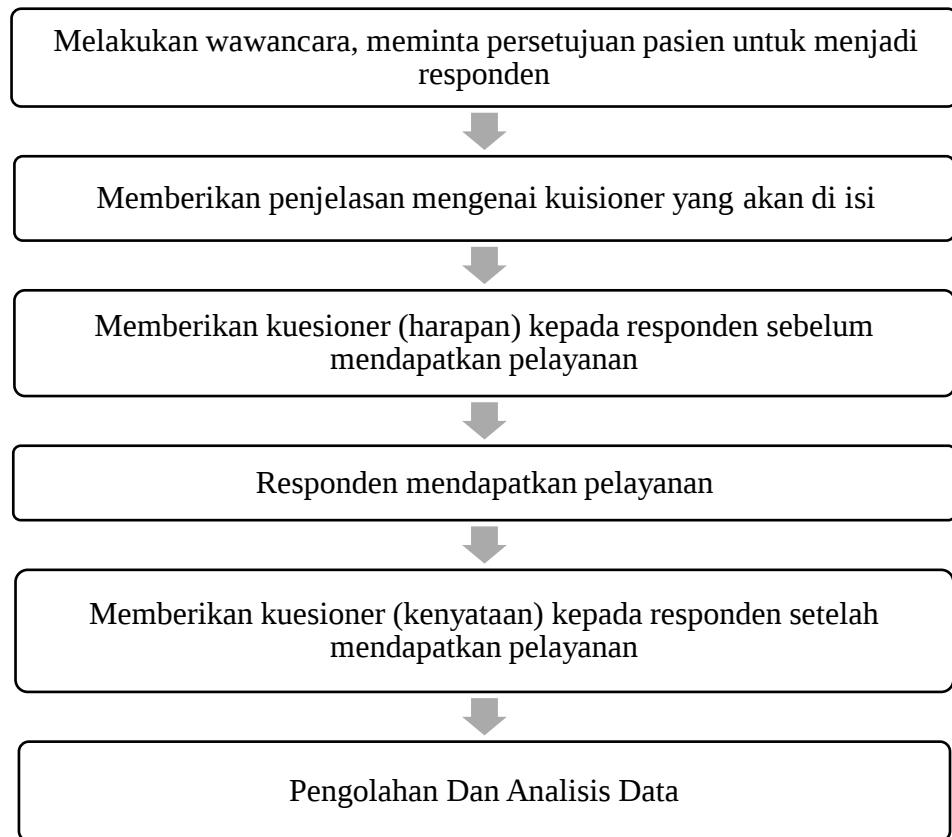
2. Cara pengumpulan data

Cara pengumpulan data tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024 dikumpulkan dengan cara memberikan kuisioner yang berisi soal-soal kepada responden yang berkunjung ke praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024.

3. Instrument pengumpulan data

Instrument yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar, berupa lembar kuisioner harapan dan lembar kuisioner kenyataan dengan jumlah 16 pertanyaan dalam bentuk *print out* atau *GoogleForm*.

4. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

E. Pengolaan dan analisis data

1. Pengolahan data

Menurut Notoatmodjo (2012), 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 formullir atau kuisisioner 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 dimaksud untuk mempermudah dalam melakukan analisa data. Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah setelah kuisioner di edit, selanjutnya akan 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 area distribusi frekuensi yang disajikan dalam presentase sehingga diperoleh data dari masing-masing variable (Notoatmodjo, 2010).

2. Analisa data

Data yang sudah 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 dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan dengan tiga jenis tingkat kepuasan yaitu; bila kepuasan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kepuasan sebanding dengan harapan maka pasien puas, bila kepuasan kurang dari harapan maka tidak puas (Supranto, 2006). Kemudian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Analisa Data Tingkat Kepuasan

Kategori	Nilai	Keterangan	
Sangat Puas Harapan	+	Kenyataan	>
Puas Harapan	0	Kenyataan	=
Tidak Puas Harapan	-	Kenyataan	<

Adapun cara pengukurannya :

Menghitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* 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 :
$$\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Tidak Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

F. 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 (*informed consent*)

Prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau wawancara kepada subjek adalah didahulukan meminta persetujuannya. Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan lembar persetujuan (*informed 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 dipublikasikan, 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.