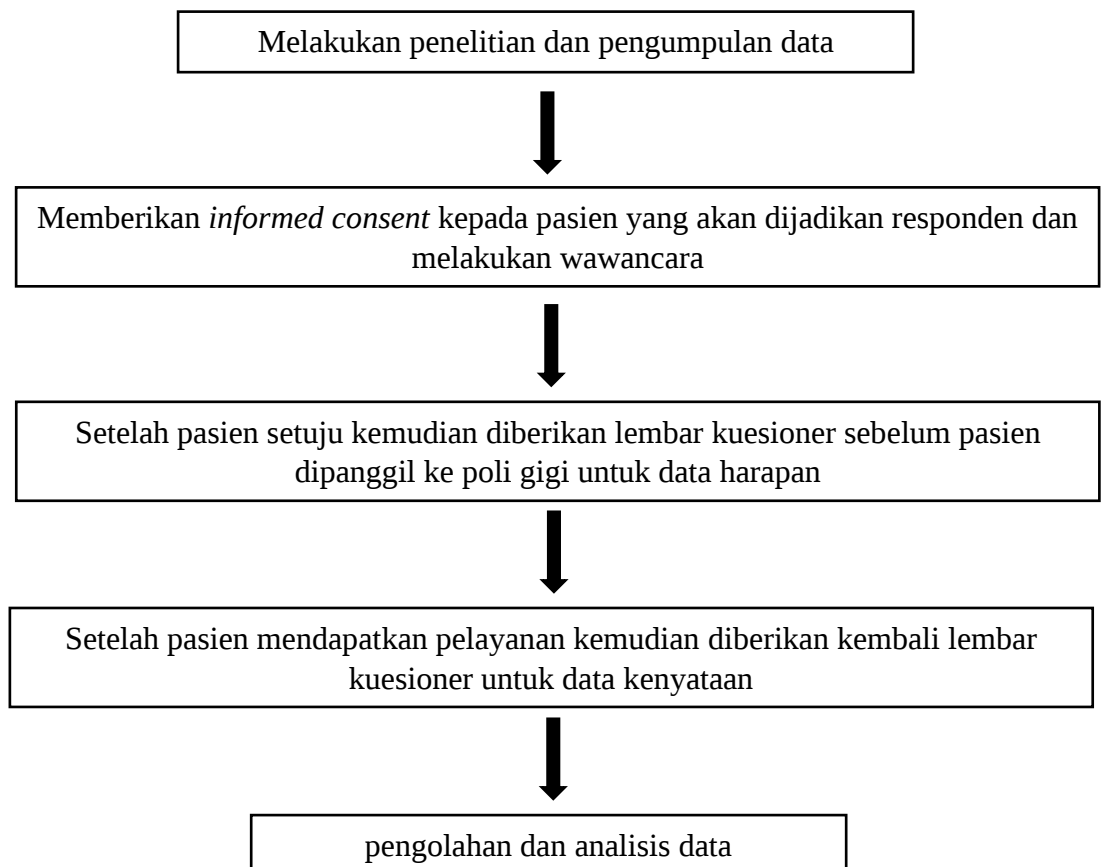


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu keadaan dalam suatu komunitas atau masyarakat (Notoatmodjo, 2014).

B. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas 1 Jembrana yang berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 1 Banjar Dangin tukadaya, Desa Dangin tukadaya Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana Tahun 2024.

2. Waktu penelitian

Penelitian telah dilakukan pada bulan April Tahun 2024.

D. Unit Analisis, Populasi dan Sampel

1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana Tahun 2024.

2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan orang atau objek, dimana hasil penelitian akan digeneralisasikan (Swarjana, 2022). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung selama tiga bulan di poli gigi puskesmas 1 Jembrana di Jalan Gajah Mada No. 1 Banjar Dangintukadaya, Desa Dangintukadaya, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana berjumlah 298.

3. Jumlah dan besar sampel

Sampel dalam penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau dirawat Puskesmas 1 Jembrana di Jalan Gajah Mada No. 1 Banjar Dangintukadaya, Desa Dangintukadaya, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana yang berjumlah 75 orang.

Peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu, Adapun kriteria yang dipilih menjadi sampel antara lain:

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien yang berkunjung ke poli gigi Puskesmas 1 Jembrana yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner atau bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien yang berusia ≤ 17 tahun dibantu oleh orang tua untuk mengisi
- 4) Pasien yang berusia ≥ 17 tahun.

b. Kriteria eksklusi :

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

4. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental* ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia. Sampel yang diambil yang secara *accidental* berarti sampel diambil dari responden atau kasus yang kebetulan di suatu tempat atau keadaan tertentu (Suwandi, 2022).

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang dilakukan dengan mengambil responden yang tersedia, dengan rumus:

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

Keterangan:

n= Besaran sampel

N= Besaran populasi

d= Tingkat kesalahan ditoleril (d= 10%)

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

$$n = \frac{298}{1 + 298(0,1)^2}$$

$$n = \frac{298}{3,98}$$

$$n = 74,8743$$

$$n = 75$$

Sehingga didapatkan sampel sebanyak 75 orang

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner.

2. Cara pengumpulan data

Data kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan 16 pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang dimuat dalam

soal adalah empat pilihan tingkat kepuasan dari tertinggi sampai terendah. Kuesioner diberikan langsung kepada masyarakat yang berkunjung puskesmas 1 Jembrana di Jalan Gajah Mada No. 1 Banjar Dangintukadaya, Desa Dangintukadaya, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang kepuasan pelayanan yang sudah di *print out* dan pulpen.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik pengolahan data

Menurut Notoatmodjo (2012), analisa data dilakukan melalui pengolahan data yang dilakukan melalui beberapa tahap yaitu *editing*, *coding*, dan *tabulating* data:

- a. *Editing* yaitu pengecekan dan perbaikan isi formulir atau kuesioner yang telah di isi.
- b. *Coding* yaitu mengidentifikasi data yang terkumpul dan memberikan angka.

Ket:

Sangat puas diberi kode 4

Puas diberi kode 3

Tidak puas diberi kode 2

Sangat tidak puas diberi kode 1

- c. *Tabulating* yaitu mengelompokan data berdasarkan variabel dan memasukan ke dalam tabel.

2. Analisis data

Analisi data yang dilakukan dengan analisis *univariat*. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan cara sebagai berikut: Tingkat kepuasan setiap dimensi kualitas pelayanan diperoleh dengan cara total skor nilai harapan pada dimensi kualitas pelayanan dibandingkan dengan total skor nilai kenyataan pada dimensi kualitas pelayanan. Kemudian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Analisis Data Tingkat Kepuasan

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

Sumber: (Putu *et al.*, 2016) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015

Adapun cara pengukurannya:

Menghitung persentase tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas 1 Jembrana di Jalan Gajah Mada No. 1 Banjar Dangintukadaya, Desa Dangintukadaya, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana, apakah layanannya 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-prinsip etika diterapkan dalam kegiatan penelitian mulai dari penyusunan proposal hingga penelitian ini dipublikasikan (Notoatmodjo, 2018).

1. Persetujuan (*inform consent*)

Prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau mewawancarai subjek adalah dengan terlebih dahulu meminta persetujuannya. Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan lembar persetujuan (*informed consent*) kepada responden yang diteliti, dan responden menandatangani setelah membaca dan memahami isi lembar persetujuan tersebut dan bersedia berpartisipasi dalam kegiatan penelitian. Peneliti tidak memaksa responden yang menolak untuk diteliti dan menghormati keputusan responden. Responden diberikan kebebasan untuk ikut serta atau 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 mengungkapkan identitas dan semua 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, peneliti akan memusnahkan semua informasi.