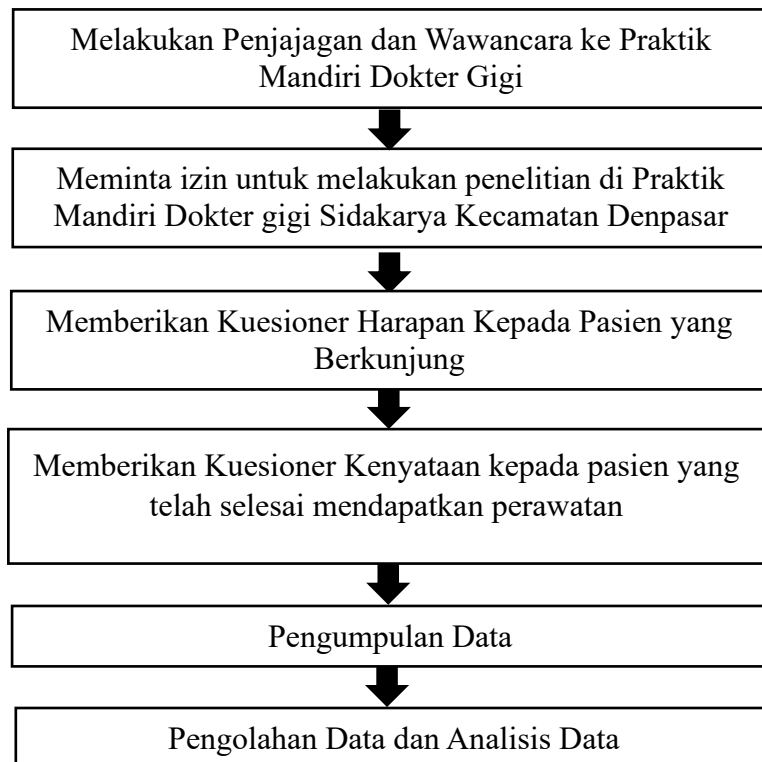


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat (Notoatmodjo dalam Kurniati, 2023).

B. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Praktik Mandiri Dokter Gigi Hello Dentist yang terletak di Jalan Raya Pendidikan No.62, Sidakarya, Denpasar Selatan.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April tahun 2024.

D. Populasi dan Sampel

1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi Hello Dentist Sidakarya, Denpasar Selatan Tahun 2024.

2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Ramdhan, 2021). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di praktik mandiri dokter gigi Hello Dentist Sidakarya, Kecamatan Denpasar Selatan selama satu bulan adalah 120 pasien.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan gigi di salah satu praktik mandiri dokter gigi di Sidakarya, Kecamatan Denpasar Selatan yang berjumlah 30 orang. Menurut Arikunto (dalam Liadina dan Cici *et al*, 2022) apabila jumlah populasi kurang dari 100 orang maka di ambil selanjutnya dan menjadi penelitian populasi selanjutnya jika populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10%-15% Atau 20%-25% populasi, sehingga

teknik 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 pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling* yaitu pemilihan 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 dalam Kurniati, 2023). Dimana peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien yang berkunjung ke praktik mandiri yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner dan menjadi responden.
- 3) Pasien yang berusia ≥ 17 tahun
- 4) Pasien lama dan 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.
- 3) Pasien baru yang belum mendapat perawatan.

Pengambilan sampel dilakukan dalam penelitian ini adalah 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 digunakan pada penelitian ini adalah data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder adalah daftar nama, nomor telepon dari masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik mandiri dokter gigi.

2. Cara pengumpulan data

Data kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan soal dalam bentuk kuesioner yang dimuat dalam soal adalah empat pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan melalui lembar kuesioner harapan dan kenyataan dalam bentuk *print out*.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. 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 yang terkumpul dengan menggunakan kode.

Keterangan :

Sangat puas diberi kode 4

Puas diberi kode 3

Tidak puas diberi kode 2

Sangat tidak puas diberi kode 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. Kemudian dapat dilihat 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 salah satu praktik mandiri dokter gigi di Sidakarya Denpasar Selatan 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. Masalah etika merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan (A. Aziz Alimul, 2011).

1. Persetujuan (*Inform Consent*)

Prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau wawancara kepada subjek adalah didahulukan meminta persetujuannya. 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 (A. Aziz Alimul, 2011).

2. Tanpa Nama (*Anonimity*)

Etika penelitian yang harus dilakukan peneliti adalah prinsip *anonimity*. 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 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.