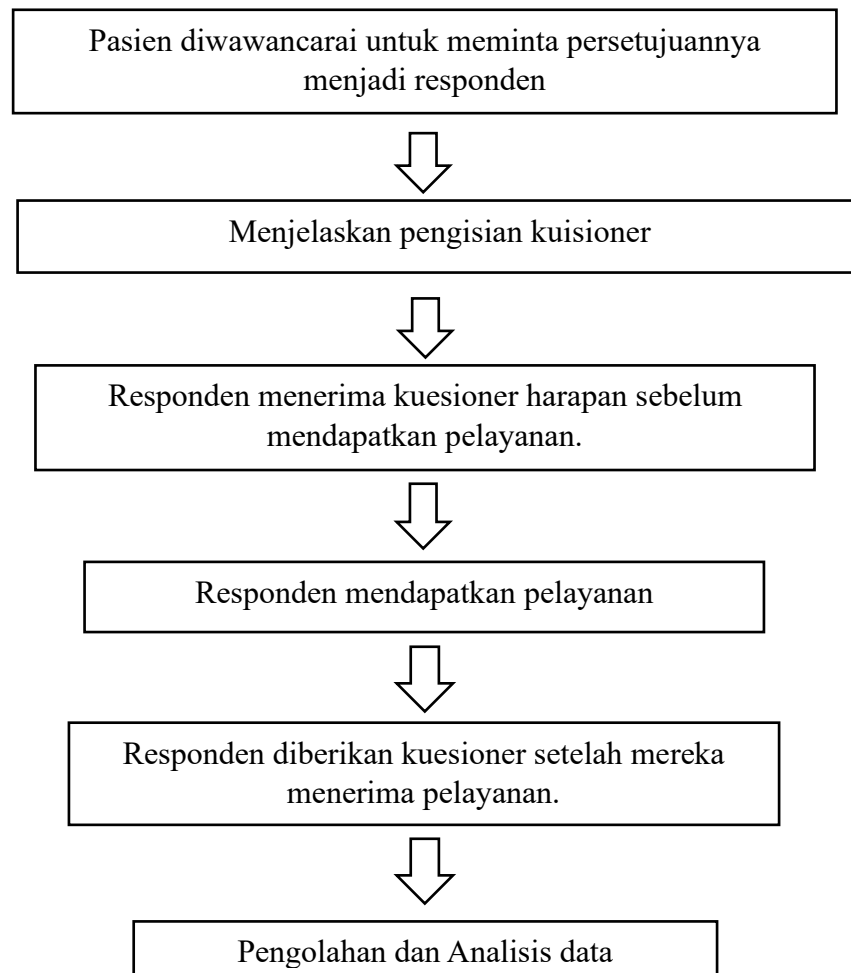


## **BAB IV METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data dengan tujuan menggambarkan kondisi atau fenomena sebagaimana adanya. (Elisabeth & Novanti, 2023).

### **B. Alur Penelitian**



Gambar 2. Alur Penelitian

### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **1. Tempat penelitian**

Tempat yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut yang berlokasi di Jln. Pulau Bungin Gang 1 No 16 A, Desa Pedungan.

#### **2. Waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret- April tahun 2025.

### **D. Unit Analisis, Populasi, dan Sampel**

#### **1. Unit analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut yang berlokasi di Desa Pedungan pada tahun 2025.

#### **2. Populasi**

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah pasien yang melakukan perawatan dan berkunjung pada bulan Maret-April sebanyak 40 pasien.

#### **3. Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, menurut Sugiyono (dalam Amalina dan Khasanah, 2015). yaitu responden siapa saja yang melakukan perawatan dan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang yaitu berdasarkan jumlah pasien yang melakukan perawatan di klinik. Setiap orang yang datang ke tempat penelitian akan menerima formulir untuk diisi dengan ketentuan:

a. Kriteria inklusi :

- 1) Pasien yang melakukan perawatan di praktik mandiri dan bisa membaca dan menulis.
- 2) Bersedia untuk menjawab kuesioner yang diberikan
- 3) Berumur  $\geq 17$  tahun.

b. Kriteria eksklusi:

- 1) Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.
- 2) Tidak menandatangani *informed consent*.

## **E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis data yang dikumpulkan**

Jenis data meliputi data primer diperoleh untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang diperoleh melalui kuesioner yang di print out. Sedangkan data sekunder berupa informasi responden yang berisi daftar nama, alamat, dan nomor telepon.

### **2. Cara pengumpulan data**

Informasi mengenai kepuasan terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dengan cara memberikan soal kuesioner dalam bentuk *print out* kemudian dipandu oleh peneliti. Setiap orang mengisi kuesioner dua kali, yaitu kuesioner sebelum menerima pelayanan dan kuesioner kenyataan setelah pelayanan tersebut diberikan.

## **F. Instrumen pengumpulan data**

Kuesioner yang terdiri dari 16 soal mengenai tingkat kepuasan pelayanan, yang disajikan dalam bentuk lembar kuesioner harapan dan kenyataan yang di *print out*, serta dilengkapi dengan alat tulis dan papan ujian.

## **G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Pengolahan data**

Langkah-langkah dilakukan sesudah proses pengumpulan data selesai. Menurut (Basari *et al.*, 2019) proses pengolahan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. *Editing* (pemeriksaan data) dilakukan untuk meninjau setiap kuesioner yang telah diisi, meliputi pengecekan kelengkapan pengisian serta identifikasi kesalahan pada setiap jawaban.
- b. *Coding* (pemberian kode) ialah pengkodean pada kuesioner.

Keterangan :

- 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. Pemindahan data yaitu setelah proses editing dan pengkodean selesai, data kemudian diolah ke dalam sebuah tabel induk agar mempermudah melakukan analisis data.

## 2. Analisis data

Analisis data dengan cara: Tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi pelayanan dihitung dari membandingkan total skor nilai harapan dengan total skor nilai kenyataan, menurut Ciptono (dalam Putra, Artawa, dan Mahendra 2016). Kemudian dilakukan analisis seperti tabel berikut:

Tabel 2. Analisis Data Tingkat Kepuasan

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

Sumber : Wijono (dalam Antari, 2022)

Pengukuran ini biasanya dilakukan dengan skala Likert, kemudian hasil skor harapan dan kenyataan dibandingkan untuk setiap dimensi pelayanan. Selanjutnya, persentase kepuasan dihitung berdasarkan jumlah responden yang memilih setiap kategori :

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

## **H. Etika Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan sesuai pada aspek etika penelitian. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti wajib menerapkan prinsip-prinsip dasar etika penelitian (Putra *et al.*, 2021)

### **1. Persetujuan (*Inform Consent*)**

Peneliti Wajib menghargai responden dalam menjelaskan informasi dan prosedur dan transparan mengenai proses penelitian, serta responden bebas menentukan keputusan. Maka persiapan (*informed consent*) sangat penting untuk diberikan sebelum melakukan penelitian.

### **2. Tanpa Nama (*Anonymity*)**

Prinsip *anonymity* adalah responden tidak menulis nama melainkan inisial nama. Lalu kuisioner diberikan kode untuk menandai dan Apabila penelitian ini dipublikasikan, tidak ada satupun data responden yang dibagikan.

### **3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)**

Prinsip kerahasiaan ini diterapkan dengan cara menjaga informasi terkait dengan data dan informasi responden. Peneliti menyimpan data ditempat yang aman dan tidak terbaca oleh siapapun.