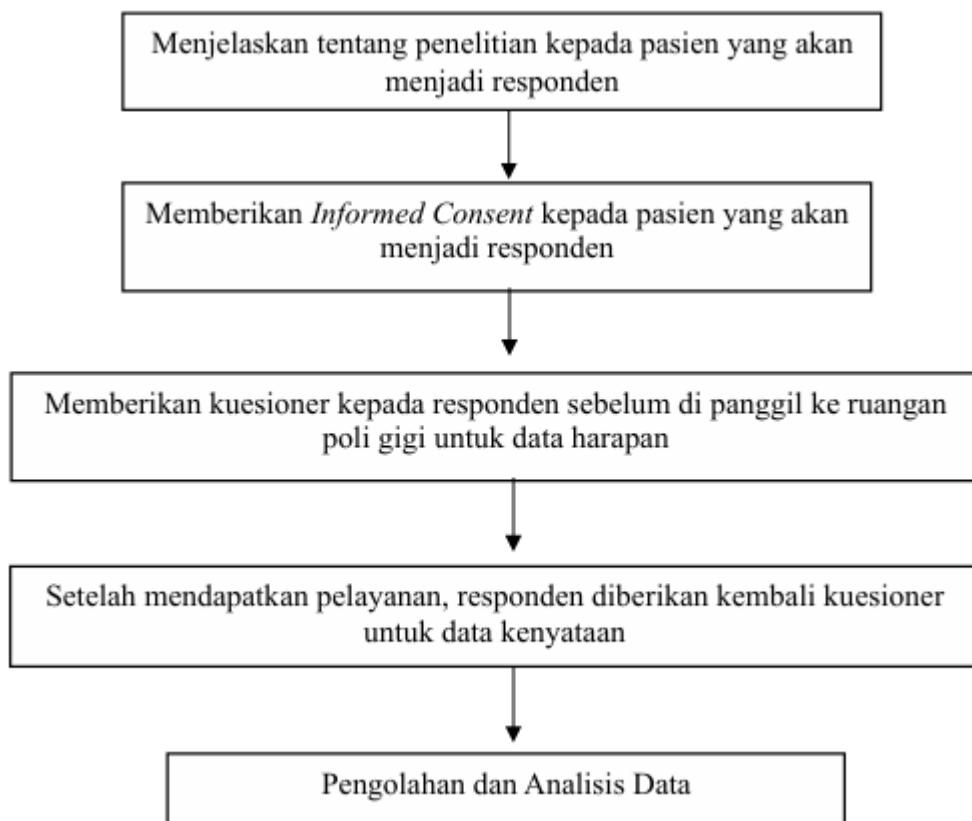


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Penelitian ini bertujuan untuk mengkarakterisasi, menjelaskan, dan memvalidasi fenomena yang diteliti. Sasaran tidak boleh terlalu luas dan menggunakan data faktual, bukan opini menurut Ramdhan (dalam Sendratari, 2024).

B. Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poli Gigi Puskesmas II Melaya, yang berlokasi di Jalan Raya Denpasar-Gilimanuk, Gilimanuk, Jembrana - Bali.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April Tahun 2025.

D. Unit Analisis dan Populasi Penelitian

1. Unit analisis

Unit analisis penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas II Melaya tahun 2025.

2. Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di Poli Gigi Puskesmas II Melaya pada bulan April 2025. Peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang di temui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih antara lain:

a. Kriteria inklusi:

- 1) Terdaftar sebagai pasien di Puskesmas tempat penelitian
- 2) Pasien peserta BPJS yang baru berkunjung di Puskesmas
- 3) Pasien yang berusia ≥ 17 tahun.

4) Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis apabila ada yang mendampingi dibantu menjawab oleh yang mendampingi, apabila tidak ada akan di bantu oleh peneliti

5) Bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi:

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

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer berupa hasil kuesioner harapan dan kenyataan sebelum dan setelah dilakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas II Melaya Kabupaten Jembrana. Data sekunder berupa data kunjungan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Poli Gigi Puskesmas II Melaya Kabupaten Jembrana tahun 2025.

2. Cara pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner yang memiliki lima pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah. Data kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan soal kuesioner yang di muat dalam soal adalah tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas II Melaya berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*,

responsiveness, assurance, dan empathy dalam bentuk *print out* dan dipandu secara langsung oleh peneliti. Satu responden akan diberikan dua kali perlakuan terhadap kuesioner harapan dan kenyataan. Kuesioner tentang harapan diberikan kepada responden sebelum pelayanan kesehatan gigi dan kuesioner tentang kenyataan diberikan kepada responden sesudah pelayanan kesehatan gigi.

3. Instrument pengumpulan data

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas II Melaya berupa kuesioner yang berisi 25 pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan dalam bentuk *print out* dan pulpen.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Data yang telah terkumpul, selanjutnya diolah dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Editing* yaitu memeriksa lembar jawaban.
- b. *Coding* yaitu langkah merubah data yang terkumpul dengan menggunakan kode

Ket : 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 Ciptono (dalam Putra dkk, 2016). Kemudian dilakukan analisis seperti pada tabel berikut:

Tabel 2
Analisis Data Tingkat Kepuasan

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

Untuk menghitung persentase tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas II Melaya dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

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 :

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

G. Etika Penelitian

Menurut (Putra dkk, 2023) dalam menjalankan sebuah penelitian ilmiah, seorang peneliti seharusnya mematuhi prinsip-prinsip dasar etika penelitian, yang mencakup antara lain:

1. Menghormati & menghargai harkat martabat manusia sebagai subjek penelitian.

Seorang peneliti memiliki kewajiban untuk menghormati hak-hak subjek penelitian, termasuk memberikan informasi yang transparan dan lengkap terkait proses penelitian. Subjek juga harus diberikan kebebasan penuh untuk memilih apakah akan berpartisipasi, tanpa tekanan, paksaan, atau intervensi. Oleh karena itu, peneliti perlu menyiapkan formulir persetujuan (*informed consent*) sebagai bentuk persetujuan dari subjek penelitian.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian.

Setiap individu memiliki hak-hak dasar yang melekat, termasuk hak atas privasi dan kebebasan pribadi. Dalam konteks penelitian, hak-hak ini harus dijunjung tinggi dan dijadikan acuan etis oleh setiap peneliti. Oleh karena itu, apabila subjek penelitian tidak memberikan izin untuk mengungkapkan identitas

dirinya dalam publikasi atau laporan hasil penelitian, peneliti berkewajiban menjaga kerahasiaan data dengan menggunakan sistem identifikasi anonim, seperti kode atau inisial. Langkah ini bertujuan untuk melindungi identitas subjek, memastikan kerahasiaan informasi pribadi, serta menghormati pilihan dan kenyamanan subjek dalam berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah.

3. Memegang prinsip keadilan & kesetaraan.

Setiap subjek penelitian wajib diperlakukan dengan penuh penghormatan dan memperhatikan prinsip-prinsip etika yang ketat, guna menjaga antara manfaat yang diperoleh dari penelitian dengan potensi risiko yang mungkin dialami oleh subjek. Oleh karena itu, peneliti harus secara seksama mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko yang mungkin timbul, baik berupa risiko fisik, psikologis, maupun sosial, yang dapat berdampak negatif terhadap subjek penelitian. Pengelolaan risiko ini menjadi bagian integral dalam pelaksanaan penelitian untuk memastikan perlindungan menyeluruh terhadap kesejahteraan dan hak-hak subjek selama proses penelitian berlangsung.

4. Memperhitungkan dampak positif maupun negatif dari penelitian

Peneliti wajib melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk memperoleh hasil yang maksimal dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi subjek penelitian, sekaligus memastikan bahwa temuan tersebut dapat diterapkan atau digeneralisasikan pada tingkat populasi yang lebih luas (prinsip *beneficence*). Selain itu, peneliti juga bertanggung jawab untuk meminimalkan segala dampak negatif yang mungkin dialami oleh subjek selama proses penelitian berlangsung. Apabila intervensi dalam penelitian berpotensi

menimbulkan cedera fisik atau tekanan psikologis yang berlebihan, maka subjek tersebut harus segera dikeluarkan dari penelitian guna mencegah terjadinya kerugian lebih lanjut.