

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 klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret Tahun 2022

C. Unit Analisis dan Responden

1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022.

2. Responden penelitian

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke klinik Bhayangkara Polresta Denpasar tahun 2022 yang berjumlah 30 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Dimana pemilihan sampel berdasarkan atas pertimbangan tertentu yang telah dibuat oleh peneliti, sesuai dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Riyanto, 2017). Dimana peneliti memberikan kuisisioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih sampel antara lain:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang berkunjung ke poli gigi klinik Bhayangkara Polresta Denpasar yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuisisioner atau bersedia menjadi responden,
- 3) 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.

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 klinik Bhayangkara Polresta Denpasar. data skunder berupa data kunjungan pasien ke poli gigi klinik Bhayangkara Polresta Denpasar.

2. Cara pengumpulan data

Data tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik Bhayangkara Polresta Denpasar tahun 2022 dikumpulkan dengan cara memberikan kuisisioner yang berisi soal-soal kepada responden yang berkunjung ke klinik bhayangkara Polresta Denpasar pada bulan Maret tahun 2022.

3. Instrument pengumpulan data

Instrument yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik Bhyangkara Polresta Denpasar , berupa satu lembar kuisisioner dengan jumlah 25 pertanyaan.

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, dan 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 <