

## **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 (Notoatmodjo, 2014).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

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

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Banjarangkan 1 Tahun 2022.

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

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2022.

#### **C. Unit Analisis dan Responden**

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

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 Tahun 2022.

##### **2. Responden penelitian**

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Banjarangkan 1 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 kuesioner kepada setiap individu yang di temui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih sampel antara lain:

a. Kriteria inklusi :

- 1) Pasien yang berkunjung ke poli gigi Puskesmas Banjarangkan 1 yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner atau bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien yang berusia  $\geq 17$  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**

data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan responden setelah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara langsung dari responden di poli gigi Puskesmas Banjarangkan 1.

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

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuisisioner yang dimuat dalam soal ada empat pilihan tingkat kepuasan. Peneliti akan mengambil data secara langsung dengan memberikan kuisisioner kepada masyarakat yang berkunjung ke poli gigi sesuai dengan kriteria penelitian. Satu responden akan diberikan dua kali perlakuan terhadap kuisisioner harapan dan kenyataan. Kuisisioner

tentang harapan diberikan kepada responden sebelum pelayanan kesehatan gigi dan kuesioner tentang kenyataan diberikan kepada responden sesudah pelayanan kesehatan gigi.

### **3. Instrument pengumpulan data**

Instrument yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas banjarangkan 1 berupa kuesioner dengan jumlah 25 pertanyaan.

## **E. Pengolahan 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 formulir atau kuesioner 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 dimaksudkan untuk mempermudah dalam melakukan analisa data. Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah setelah kuesioner diedit atau disunting, selanjutnya 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 variabel distribusi frekuensi yang disajikan dalam prosentase sehingga diperoleh data dari masing-masing variabel (Notoatmodjo, 2010).

## 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 table berikut.

Table 2  
Analisis Data Tingkat Kepuasan

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