

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan suatu keadaan secara obyektif (Notoatmodjo, 2010).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di praktik mandiri dokter gigi, yang terletak di Pemecutan Kaja Kecamatan Denpasar Utara.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Maret tahun 2022.

C. Unit Analisis dan Responden Penelitian

1. Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara Tahun 2022.

2. Responden Penelitian

Responden penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dirawat di praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara, 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 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

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 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 *google form* dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder adalah daftar nama, nomor telepon dari masyarakat yang berkunjung atau sedang di rawat di praktik mandiri dokter gigi.

2. Cara Pengumpulan Data

Data kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan soal dalam bentuk *google form* yang dimuat dalam soal adalah empat

pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah. *Google form* dikirimkan kepada masyarakat yang berkunjung atau sedang di rawat di praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara melalui pesan *WhatsApps* dan hasilnya akan langsung dikirim kepada peneliti. Selain itu data dapat dikumpulkan dengan cara memberikan soal kuesioner dalam bentuk print out, dan dipandu secara langsung oleh peneliti.

3. Istrument Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan yang sudah dimasukkan ke dalam *google form*.

4. Pengolahan dan Analisis Data

a. Teknik Pengolahan Data

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

- 1) *Editing* yaitu memeriksa lembar jawaban.
- 2) *Coding* yaitu langkah merubah data dengan menggunakan kode.

Ket : Sangat puas diberi kode 4

Puas diberi kode 3

Tidak puas diberi kode 2

Sangat tidak puas diberi kode 1

- 3) *Tabulating* yaitu langkah memasukkan data hasil tes ke dalam tabel induk untuk memudahkan dalam analisis data.

b. 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