

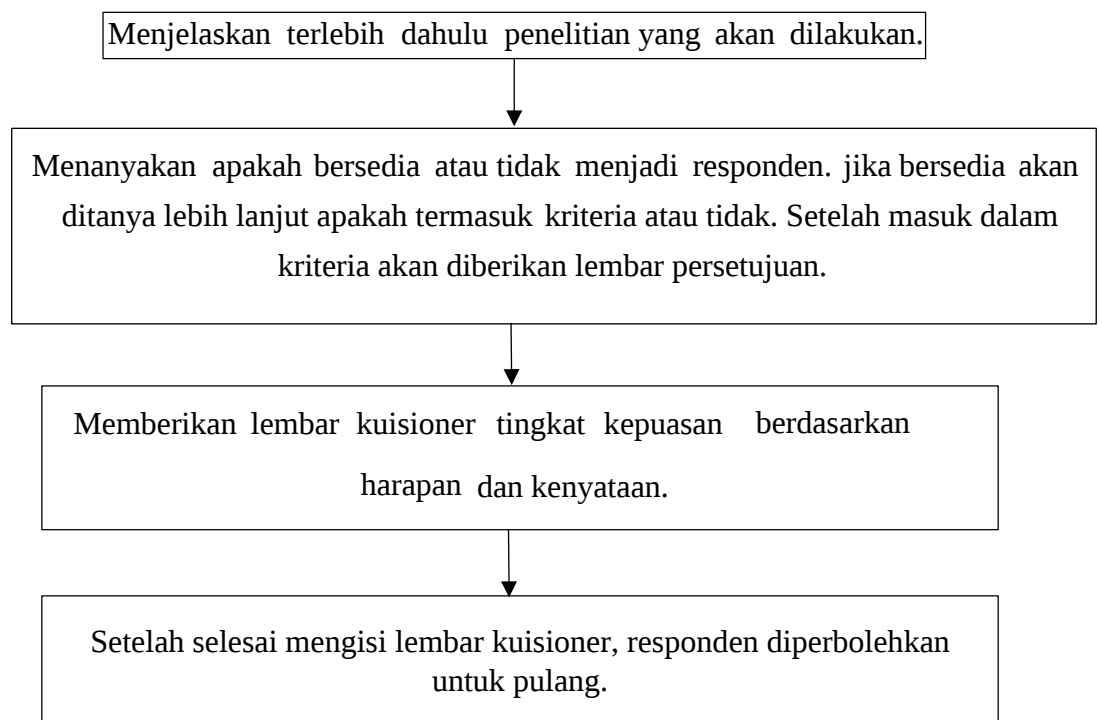
BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau membuat gambar suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2019)

B. Alur Penelitian



Gambar 4. 1 Alur Penelitian Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktek Mandiri Dokter Gigi di wilayah Penatih Tahun 2026

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di praktik bersama dokter gigi yang terletak di wilayah Penatih.

2. Waktu penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan april tahun 2026

D. Unit Analisis, Populasi dan Sampel

1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih tahun 2026.

2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan selama satu bulan di praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih yang berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2016). Peneliti memberikan quisioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih sampel antara lain:

a. Kriteria Inklusi:

1. Pasien yang berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi.
2. Bersedia mengisi kuesioner dan menjadi responden.
3. Pasien lama dan pasien baru yang telah mendapat perawatan

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 Cara Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer berupa tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan yang diperoleh dengan menggunakan kuisisioner.

2. Teknik pengumpulan data

Data tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan kuisisioner dalam bentuk print out berisi 20 pertanyaan, yang dimuat dalam soal adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah yaitu sangat puas diberi nilai 3, puas diberi nilai 2, dan tidak puas diberi nilai 1 dan dipandu langsung oleh peneliti. Kuisisioner langsung diberikan kepada masyarakat yang berkenjeng atau sedang dirawat di praktik mandiri dokter gigi di wilayah penatih.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi di wilayah Penatih yaitu menggunakan lembar kuisioner harapan dan kenyataan yang berisi 20 pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan dalam bentuk print out.

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

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

a. *Editing* yaitu memeriksa lembar jawaban

b. *Coding* yaitu langkah merubah data dengan menggunakan kode.

Keterangan: Sangat puas diberi nilai 3, Puas diberi nilai 2, dan Tidak puas diberi nilai 1.

c. *Tabulating* yaitu langkah memasukan data hasil tes ke dalam 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 (Putra *et al.*, 2016). Adapun cara pengukurannya:

Menghitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Penatih dari aspek *tangibles*,

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dapat dicari dengan :

- a. Sangat Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden Dengan Nilai Sangat Puas} \times 100\%}{\text{Jumlah Responden}}$
- b. Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden Dengan Nilai Puas} \times 100\%}{\text{Jumlah Responden}}$
- c. Tidak Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden Dengan Nilai Tidak Puas} \times 100\%}{\text{Jumlah Responden}}$

G. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian. Prinsip etika diterapkan dalam kegiatan penelitian dimulai dari penyusunan proposal hingga penelitian ini di publikasikan (Notoatmodjo, 2018).

1. Persetujuan (*inform consent*)

Persetujuan merupakan prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau wawancara kepada subjek. Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan lembar persetujuan (*inform consent*) kepada responden yang diteliti, dan responden menandatangani setelah membaca dan memahami isi dari lembar persetujuan dan bersedia mengikuti kegiatan penelitian. Peneliti tidak memaksa responden yang menolak untuk diteliti dan menghormati keputusan responden (Notoatmodjo, 2018).

2. Tanpa nama (*Anonymity*)

Prinsip ini dilakukan dengan cara tidak mencantumkan nama responden pada hasil penelitian, tetapi responden diminta untuk mengisi inisial dari namanya dan semua kuisioner yang telah terisi hanya akan diberi nomer kode yang tidak bisa digunakan untuk mengidentifikasi identitas responden.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip ini dilakukan dengan tidak mengemukakan identitas dan seluruh data atau informasi yang berkaitan dengan responden kepada siapapun. Peneliti menyimpan data di tempat yang aman dan tidak terbaca oleh orang lain. Setelah penelitian selesai dilakukan maka penelitian akan memusnahkan seluruh informasi.