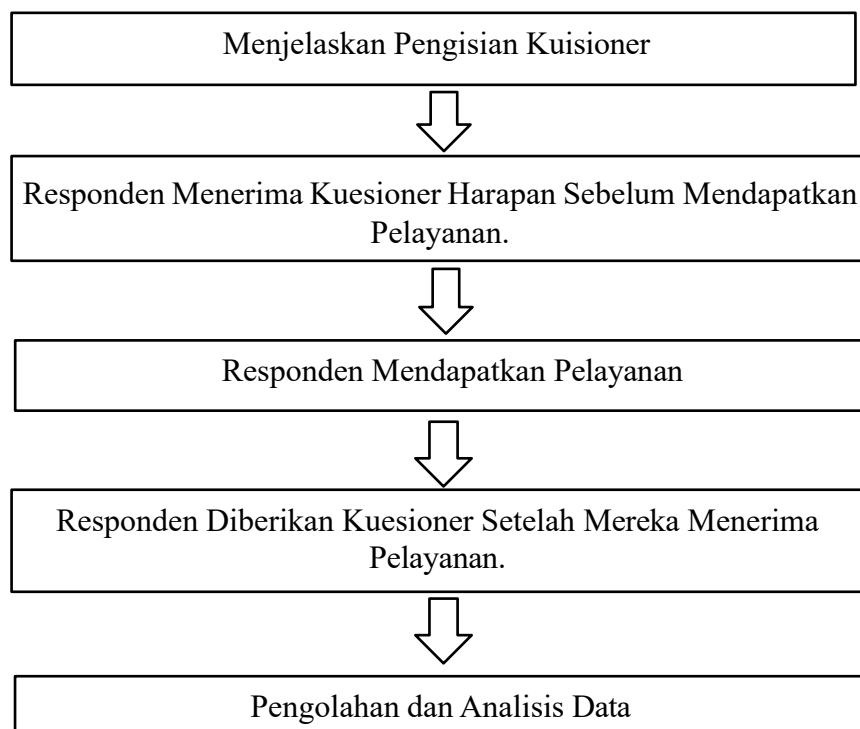


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode survei. Pendekatan deskriptif dipilih karena mampu membantu peneliti mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data untuk menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi di lapangan secara apa adanya, tanpa manipulasi. Pemilihan metode ini juga sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memberikan gambaran faktual mengenai situasi yang diteliti Elisabeth dan Novanti (2023).

B. Alur Penelitian



Gambar 4.1 Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Praktik Mandiri Dokter Gigi yang berlokasi di Desa Batuan Sukawati.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April tahun 2026.

D. Unit Analisis, Populasi, dan Sempel

1. Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi yang berlokasi di Desa Batuan Sukawati pada tahun 2026.

2. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah pasien yang melakukan perawatan dan berkunjung pada bulan April Tahun 2026, dengan minimal sampel sebanyak 30 orang.

3. Sempel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu salah satu bentuk *non-probability sampling* di mana sampel dipilih berdasarkan siapa saja subjek yang secara kebetulan ditemui peneliti di lapangan dan memenuhi kriteria penelitian. Menurut Sugiyono (dalam Handayani 2016), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel apabila dipandang sesuai sebagai sumber data. Definisi serupa juga dijelaskan dalam berbagai pedoman metode penelitian di

Indonesia dan dikategorikan sebagai teknik pengambilan sampel insidental yang termasuk ke dalam *non-probability sampling*.

Dalam konteks penelitian ini, responden adalah siapa saja yang sedang melakukan perawatan di tempat pelayanan yang diteliti pada saat periode pengambilan data dan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan peneliti, misalnya tercatat sebagai pasien di fasilitas tersebut, berada dalam rentang usia tertentu, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani persetujuan setelah penjelasan *informed consent*. Menurut Sugiyono (dalam Handayani 2016) penggunaan *accidental sampling* banyak diterapkan dalam penelitian kesehatan dan sosial di Indonesia karena dianggap praktis dan sesuai ketika peneliti sulit memperoleh daftar populasi secara lengkap.

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang yaitu berdasarkan jumlah pasien yang melakukan perawatan di klinik. Setiap orang yang datang ke tempat penelitian akan menerima formulir untuk diisi dengan ketentuan:

a. Kriteria inklusi:

- 1) Pasien yang melakukan perawatan di praktik mandiri dan bisa membaca dan menulis.
- 2) Bersedia untuk menjawab kuesioner yang diberikan.
- 3) Perlu menandatangani *inform consent*
- 4) Berusia > 17 tahun.

b. Kriteria eksklusi:

- 1) Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.
- 2) Tidak menandatangani *informed consent*.
- 3) Berusia < 17 tahun

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang dikumpulkan

Jenis data meliputi data primer diperoleh untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang diperoleh melalui kuesioner dalam bentuk *hard copy*. Sedangkan data sekunder berupa informasi responden yang berisi daftar nama, alamat, dan nomor telepon.

2. Cara pengumpulan data

Informasi mengenai kepuasan terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dengan cara memberikan soal kuesioner dalam bentuk *hard copy* kemudian dipandu oleh peneliti. Setiap orang mengisi kuesioner dua kali, yaitu kuesioner sebelum menerima pelayanan dan kuesioner kenyataan setelah pelayanan tersebut diberikan.

F. Instrumen pengumpulan data

Kuesioner yang terdiri dari 16 soal mengenai tingkat kepuasan pelayanan, yang disajikan dalam bentuk lembar kuesioner harapan dan kenyataan dalam bentuk *hard copy*.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Langkah-langkah dilakukan sesudah proses pengumpulan pengumpulan data selesai. Menurut Basari, Nurbaya, dan Haskas (2019) proses pengolahan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. *Editing* (pemeriksaan data) dilakukan untuk meninjau setiap kuesioner yang telah diisi, meliputi pengecekan kelengkapan pengisian serta identifikasi kesalahan pada setiap jawaban.
- b. *Coding* (pemberian kode) ialah pengkodean pada kuesioner.

Keterangan :

- 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. Pemindahan data yaitu setelah proses *editing* dan pengkodean selesai, data kemudian diolah ke dalam sebuah tabel induk agar mempermudah melakukan analisis data.

2. Analisis data

Analisis data dengan cara: Tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi pelayanan dihitung dari membandingkan total skor nilai harapan dengan total skor nilai kenyataan, menurut Ciptono (dalam Putra, Artawa, dan Mahendra, 2016). Kemudian dilakukan analisis seperti tabel berikut:

Tabel 4.1
Analisis Data Tingkat Kepuasan

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

Sumber: Wijono (dalam Antari,2022)

H. Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai pada aspek etika penelitian. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti wajib menerapkan prinsip-prinsip dasar etika penelitian Putra, Syahrani, dan Hakim, (2021).

1. Persetujuan (*Inform Consent*)

Peneliti Wajib menghargai responden dalam menjelaskan informasi dan prosedur dan transparan mengenai proses penelitian, serta responden bebas menentukan keputusan. Maka persiapan (*informed consent*) sangat penting untuk diberikan sebelum melakukan penelitian.

2. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Prinsip *anonymity* adalah responden tidak menulis nama melainkan inisial nama. Lalu kuisioner diberikan kode untuk menandai dan apabila penelitian ini dipublikasikan, tidak ada satupun data responden yang dibagikan.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip kerahasiaan ini diterapkan dengan cara menjaga informasi terkait dengan data dan informasi responden. Peneliti menyimpan data ditempat yang aman dan tidak terbaca oleh siapapun.