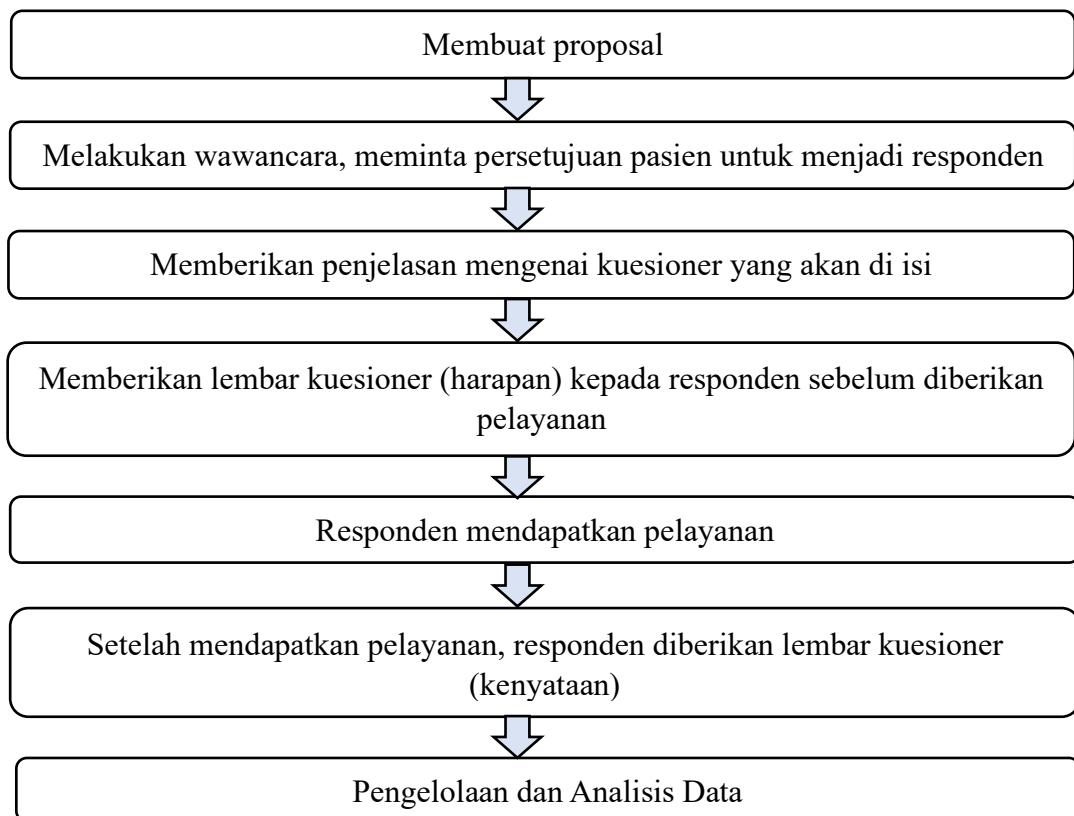


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Jenis penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk memberi deskripsi, penggambaran, juga pembenaran mengenai peristiwa yang sedang diteliti (Ramdhan, 2021).

B. Alur Penelitian



Gambar 4.1. Alur Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada praktik mandiri dokter gigi di Jalan Tukad Banyusari No.67, Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama periode April 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 pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026.

2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Ramdhan, 2021). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik mandiri dokter gigi pada bulan April 2026.

3. Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik mandiri dokter gigi 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 tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2016). Peneliti telah

memberikan kuesioner 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 di Denpasar Selatan yang mampu membaca dan menulis.
- 2) Bersedia mengisi kuesioner atau bersedia menjadi responden.

b. Kriteria eksklusi:

- 1) Memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.
- 2) Tidak bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien yang berkunjung dalam kondisi nyeri gigi akut yang dapat mengganggu kemampuan memberikan respon secara optimal.

E. Jenis dan Teknik 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 kuesioner dan data sekunder adalah daftar nama, nomor telepon dari masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik mandiri dokter gigi.

2. Cara pengumpulan data

Data kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan cara memberikan soal dalam bentuk kuesioner yang dimuat dalam soal adalah empat pilihan tingkat kepuasan dari yang tertinggi sampai yang terendah.

3. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang nilai kepuasan pelayanan melalui lembar kuesioner harapan dan kenyataan dalam bentuk *print-out*.

F. Pengelolaan dan Analisis Data

1. Pengelolaan 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 yang terkumpul dengan menggunakan kode.

Keterangan :

Sangat setuju diberi kode 4

Setuju diberi kode 3

Tidak setuju diberi kode 2

Sangat tidak setuju diberi kode 1

c. *Tabulating* yaitu langkah memasukkan data hasil tes ke dalam tabel 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.

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Total skor diperoleh}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Jumlah responden = 30 pasien

Jumlah pertanyaan = 16

Skor maksimal = $30 \times 16 \times 4 = 1920$

Total skor diperoleh = 1566

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{1566}{1920} \times 100\% = 81\%$$

Persentase	Kategori
81–100%	Sangat Puas
61–80%	Puas
41–60%	Cukup Puas
21–40%	Tidak Puas
0–20%	Sangat Tidak Puas

Adapun cara pengukurannya :

Menghitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026 dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dapat dicari dengan :

a. Sangat Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Sangat Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

b. Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

c. Tidak Puas : $\frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Tidak Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

(Sugiyono, 2016)

Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan pada masing-masing dimensi mutu pelayanan dari seluruh aspek digunakan nilai rata – rata (*mean*). Dalam perhitungan nilai rata – rata, kriteria kepuasan responden diubah dalam bentuk skor sebagai berikut :

Sangat puas (+) diberikan kode 3

Puas (=) diberikan kode 2

Tidak puas (-) diberikan kode 1

Kemudian nilai rata – rata dicari dengan :

Nilai Rata – Rata = $\frac{\text{Jumlah Seluruh Skor Jawaban Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$

Selanjutnya, hasil nilai rata-rata tersebut dikategorikan berdasarkan skala *Likert* sebagai berikut:

1,00 – 1,66 = Tidak puas

1,67 – 2,33 = Puas

2,34 – 3,00 = Sangat puas

(Wijono, 2016)

G. Etika Penelitian

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

1. Persetujuan (*informed consent*)

Prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau wawancara kepada subjek adalah didahulukan meminta persetujuannya. Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan lembar persetujuan (*informed 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. Responden diberi kebebasan untuk ikut serta ataupun mengundurkan diri dari keikutsertaannya (Notoatmodjo, 2018).

2. Tanpa nama (*anonymity*)

Etika penelitian yang harus dilakukan peneliti adalah prinsip *anonymity*. Prinsip ini dilakukan dengan cara tidak mencantumkan nama responden pada hasil penelitian, tetapi responden diminta untuk mengisi inisial dari namanya dan semua kuesioner yang telah terisi hanya akan diberi nomer kode yang tidak bisa digunakan untuk mengidentifikasi identitas responden. Apabila penelitian ini dipublikasikan, tidak ada satu identifikasi yang berkaitan dengan responden yang dipublikasikan.

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 peneliti akan memusnahkan seluruh informasi.