

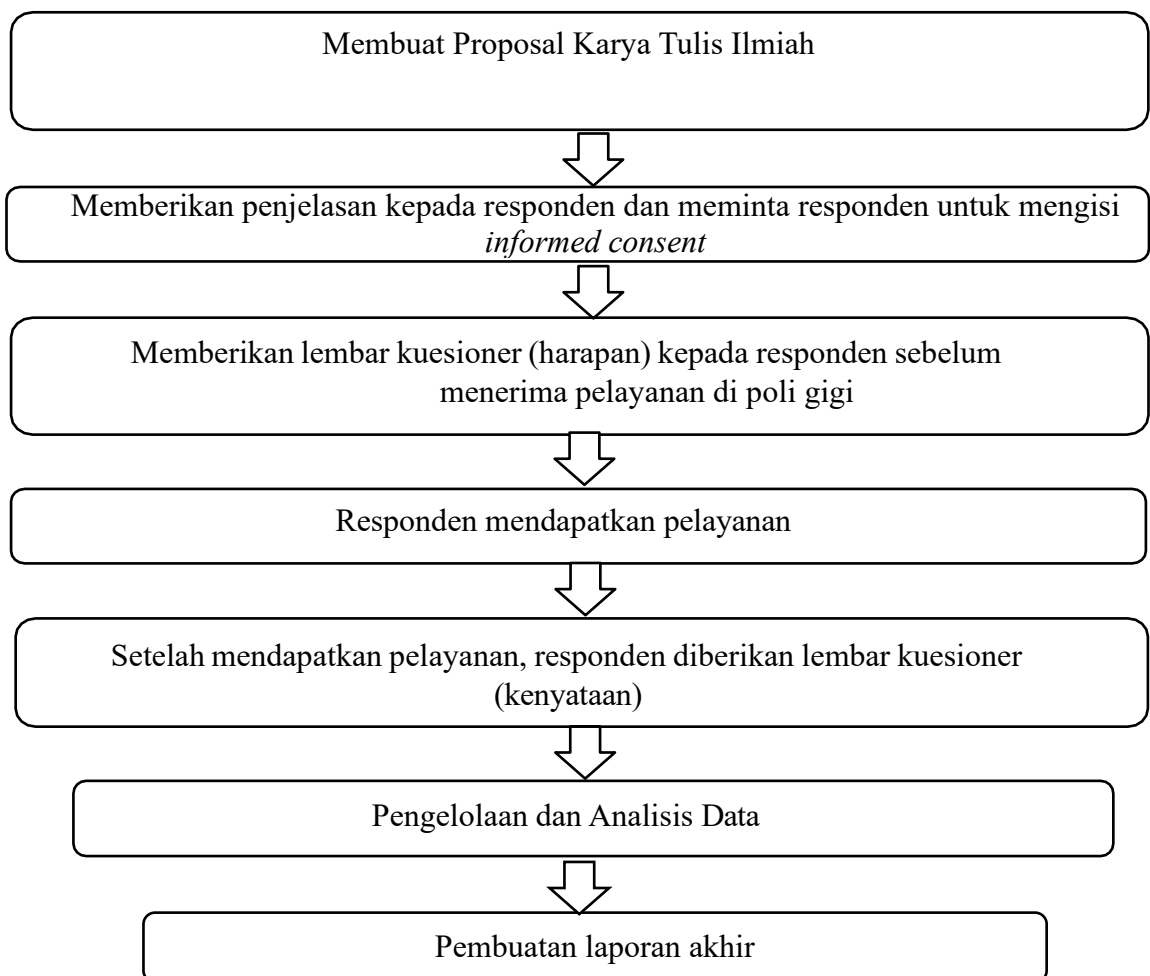
## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan survey. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menelaah data sehingga dapat memberikan gambaran mengenai suatu kondisi atau fenomena sesuai keadaan nyata (Elisabeth & Novanti, 2023).

#### B. Alur Penelitian



Gambar 4.1 Alur Penelitian

### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

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

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas III Denpasar Utara yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani Utara No. 110, Dauh Puri Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali.

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

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret tahun 2026.

### **D. Unit Analisis, Populasi, dan Sempel**

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

Unit analisis pada penelitian ini adalah Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026.

#### **2. Populasi**

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara pada bulan Maret 2026.

#### **3. Jumlah dan besar sampel**

Sampel dalam penelitian ini menggunakan masyarakat yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara yang berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental samping*. *Accidental sampling* merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan kebetulan. Menurut Sugiyono (dalam Amalina & Khasanah, 2015), yaitu responden siapa saja yang melakukan perawatan dan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu, Adapun kriteria yang dipilih menjadi sampel antara lain:

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien yang sedang menjalani perawatan di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara
- 2) Pasien yang dapat membaca dan menulis dengan baik.
- 3) Pasien yang bersedia mengisi kuesioner dan menandatangani *informed consent*
- 4) Pasien yang berusia  $\geq 15$  tahun

b. Kriteria eksklusi :

- 1) Pasien yang tidak dapat membaca dan menulis dengan baik.
- 2) Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner dan tidak menandatangani *informed consent*.
- 3) Pasien yang datang dengan keluhan nyeri gigi akut dapat mempengaruhi kemampuan pasien dalam memberikan respons yang optimal.

## **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 yang di print out. Data sekunder adalah daftar nama, nomor telepon dari Masyarakat yang berkunjung ke poliklinik Puskesmas III Denpasar Utara

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

Informasi mengenai kepuasan terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dikumpulkan dengan memberikan kuesioner dalam bentuk *print out* yang

dibimbing oleh peneliti. Setiap individu mengisi kuesioner sebanyak dua kali, yaitu saat sebelum menerima pelayanan dan setelah pelayanan tersebut diberikan, guna membandingkan antara ekspektasi dan pengalaman nyata.

### 3. Instrumen pengumpulan data

Kuesioner yang terdiri dari 16 butir pertanyaan mengenai tingkat kepuasan layanan disajikan dalam bentuk lembar kuesioner harapan dan kenyataan yang dicetak (*print out*), serta dilengkapi dengan alat tulis dan papan ujian untuk membantu pengisian.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### 1. Pengolahan data

Langkah-langkah selanjutnya dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai. Menurut Basari, Nurbaya & Haskas 2019 proses pengolahan data dapat dilakukan melalui beberapa tahap berikut:

- a. *Editing* (pemeriksaan data): dilakukan untuk meninjau kuesioner yang telah diisi secara keseluruhan, mencakup pengecekan kelengkapan pengisian serta identifikasi adanya kesalahan dalam jawaban.
- b. *Coding* (pengkodean): merupakan proses memberikan angka pada jawaban responden, dengan keterangan sebagai berikut:
  - 1) Sangat setuju di kode 4
  - 2) Setuju di kode 3
  - 3) Tidak setuju di kode 2
  - 4) Sangat tidak setuju di kode 1

- c. *Tabulating* (pemindahan data) : setelah tahap editing dan coding selesai, data kemudian dimasukkan ke dalam sebuah tabel induk agar memudahkan dalam proses analisis selanjutnya

## 2. Analisis data

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan cara sebagai berikut :

Tingkat kepuasan masing-masing dimensi mmutu pelayanan diperoleh dengan cara jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan.

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

$$\text{Jumlah responden} = 30 \text{ pasien}$$

$$\text{Jumlah pertanyaan} = 16$$

$$\text{Skor maksimal} = 30 \times 16 \times 4 = 1920$$

$$\text{Total skor diperoleh} = 1863$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{1863}{1920} \times 100\% = 97,03\%$$

| 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 frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara tahun 2026 dari aspek *tangibles*,

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

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Sangat Puas} &= \frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 2. \text{ Puas} &= \frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 3. \text{ Tidak Puas} &= \frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Tidak Puas}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%
 \end{aligned}$$

(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 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 :

$$a. \text{ Nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Responden dengan Nilai Tidak Puas}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Kemudian, 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 dilaksanakan sesuai dengan aspek etika penelitian. Pelaksanaan penelitian wajib mematuhi prinsip-prinsip dasar etika penelitian. (Putra, Jailani & Nusution 2021).

### **1. Persetujuan (*Inform Consent*)**

Peneliti wajib menghargai responden dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai informasi dan prosedur serta bersikap transparan tentang proses penelitian. Responden memiliki kebebasan menentukan keputusan pribadi. Persiapan *informed consent* sangat penting dilakukan sebelum penelitian dimulai.

### **2. Tanpa Nama (*Anonymity*)**

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

### **3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)**

Prinsip kerahasiaan diterapkan dengan menjaga kerahasiaan informasi terkait data dan identitas responden. Data disimpan pada tempat yang aman dan tidak dapat diakses oleh pihak lain.