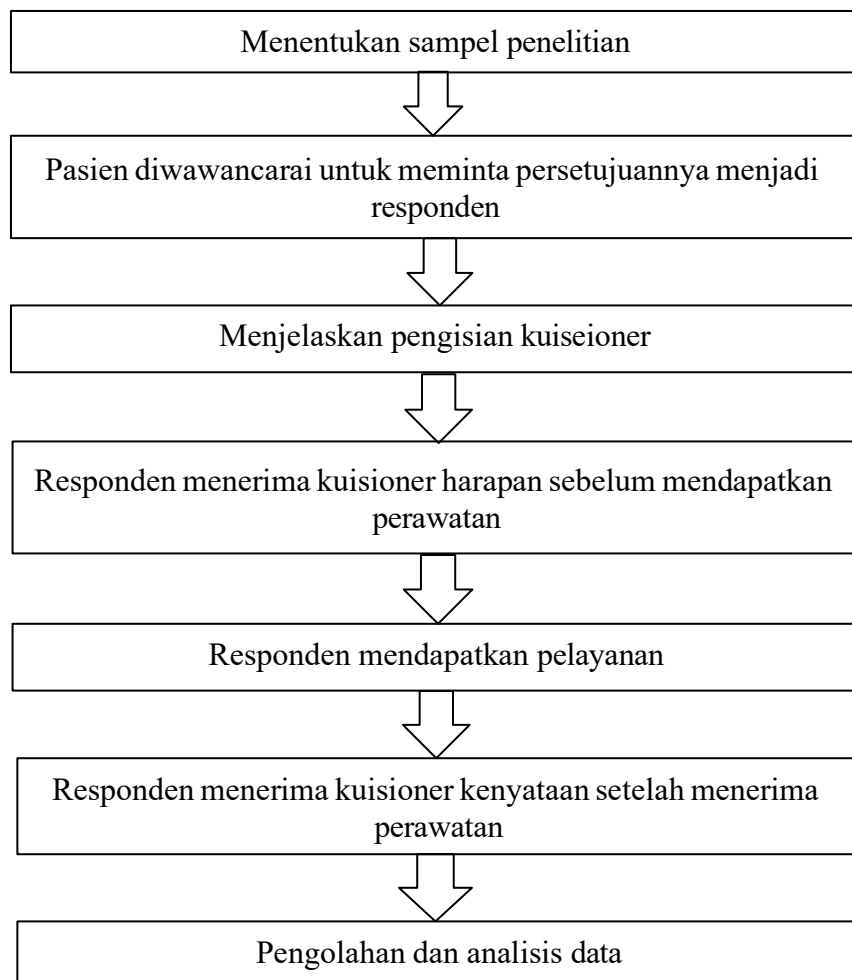


BAB IV METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data dengan tujuan menggambarkan kondisi atau fenomena sebagaimana adanya (Elisabeth & Novanti, 2023).

B. Alur Penelitian



Gambar 4.1. Alur Penelitian

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada praktik bersama dokter gigi di Jalan Tukad Barito Timur, Panjer, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Maret sampai bulan April tahun 2026.

D. Unit Analisis, Populasi, dan Sampel

1. Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama. Berdasarkan aspek lima dimensi yaitu, *reliability, empathy, tangibles, responsiveness, assurance*.

2. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah pasien wisatawan asing yang melakukan perawatan dan berkunjung pada bulan Maret sampai dengan April Tahun 2026 berjumlah sekitar 43 pasien.

3. Sampel

Menurut Sugiyono (2010), teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *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 itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel untuk penelitian adalah

sebanyak 35 pasien. Setiap wisatawan asing yang datang ke tempat penelitian akan menerima formulir untuk diisi dengan ketentuan:

a. Kriteria inklusi :

- 1) Pasien wisatawan asing yang melakukan perawatan di praktik mandiri bisa membaca dan menulis.
- 2) Bersedia untuk menjawab kuesioner yang diberikan

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 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 *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder adalah daftar nama, nomor telepon pasien wisatawan asing yang berkunjung atau sedang dalam perawatan di praktik mandiri dokter gigi.

2. Cara pengumpulan data

Informasi mengenai kepuasan terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dengan cara memberikan soal kuesioner dalam bentuk print out 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

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*.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

Langkah-langkah dilakukan sesudah proses pengumpulan data selesai. Menurut Basari dkk., (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* data

Mengidentifikasi data yang terkumpul dan memberikan angka. Hal ini dimaksud untuk mempermudah dalam melakukan analisa data. Dalam penelitian ini yang peneliti lakukan adalah setelah kuisisioner di edit, selanjutnya akan dilakukan pengkodean atau coding, yakni memberikan kode pada hasil jawaban pertanyaan masing-masing responden, dengan menggunakan kode seperti di bawah ini :

- 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

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 Kepuasan

Ketagori	Nilai	Keterangan
Sangat puas	+	Kenyataan > Harapan
Puas	0	Kenyataan = Harapan
Tidak puas	-	Kenyataan < Harapan

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 :

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

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

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

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 :

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

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

3. Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai pada aspek etika penelitian. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti wajib menerapkan prinsip-prinsip dasar etika penelitian (Putra, dkk 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.