

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu penelitian non-eksperimental yang dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron. Pengamatan dilakukan sesaat atau dalam periode tertentu dan setiap subyek studi hanya dilakukan satu kali pengamatan (tidak ada *follow up*) (Machfoedz dkk, 2005).

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### 1. Populasi

Populasi penelitian adalah pasien BPJS dan pasien Non BPJS di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

##### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu hingga dianggap mewakili populasi.

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menurut Saryono (2011) :

$$N = \frac{(Z\alpha)^2 P.Q}{d^2}$$

Keterangan :  $Z\alpha$  = Deviat baku alpha = 1,96

P = proporsi kategori = pasien BPJS 50% dan pasien Non BPJS 50%

$$Q = 1 - P$$

$$d = \text{presisi} = 10\%$$

Perhitungan :

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,10^2}$$

$$= 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Jumlah sampel yang telah dihitung adalah 100 responden dan ditambah 10% jumlah sampel sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 110 responden. Jadi jumlah sampel yang harus dipenuhi adalah pasien BPJS 110 orang dan pasien Non BPJS 110 orang.

Untuk mendapatkan sampel ini, digunakan cara *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampling yang didasarkan pada kenyataan bahwa sample kebetulan muncul (Nasution, 2003). Kriteria pasien yang terpilih menjadi sampel harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

1. Pasien BPJS yang datang ke puskesmas untuk melakukan perawatan gigi
2. Pasien Non BPJS yang datang ke puskesmas untuk melakukan perawatan gigi
3. Bersedia menjadi responden

4. Pasien minimal berusia 17 tahun
- b. Kriteria eksklusi
1. Pasien tidak bisa membaca dan menulis
  2. Pasien memiliki latar belakang medis
  3. Pasien berusia dibawah 17 tahun

### **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta pada bulan November 2016 sampai Februari 2017.

### **D. Variabel Penelitian**

Variabel pada penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel bebas : Komunikasi dokter gigi
2. Variabel terikat :
  - a. Kepuasan pasien BPJS
  - b. Kepuasan pasien Non BPJS
3. Variabel terkendali :
  - a. Usia pasien
  - b. Pendidikan Terakhir Minimal SMA
  - c. Pasien tidak berada pada lingkungan medis
4. Variabel tak terkendali :
  - a. Jenis kelamin
  - b. Status sosial
  - c. Latar belakang budaya

## E. Definisi Operasional

1. Komunikasi terapeutik adalah kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta pada saat anamnesa dan melakukan perawatan terhadap pasien BPJS dan pasien Non BPJS di Puskesmas Mantrijeron. Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner berisi 16 pertanyaan dengan 7 dimensi yaitu membangun hubungan (*establishes rapport*), membuka diskusi (*opens discussion*), mengumpulkan informasi (*gathers information*), memahami sudut pandang pasien (*understands patient's perspective of illness*), memberi informasi (*share information*), mencapai kesepakatan akan masalah dan rencana (*reaches agreement on problems and plans*) dan memberikan penutup (*Provides closure*), menggunakan skala *Likert* yaitu (SS) Sangat setuju, (S) Setuju, (N) Netral, (TS) Tidak setuju dan (STS) Sangat tidak setuju. Masing-masing jawaban memiliki nilai (*score*), jawaban sangat setuju bernilai 5, jawaban setuju bernilai 4, jawaban netral bernilai 3, jawaban tidak setuju bernilai 2 dan jawaban sangat tidak setuju bernilai 1. Skala termasuk skala interval.
2. Kepuasan pasien adalah keadaan yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan pasien di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

3. Pasien BPJS kesehatan adalah pasien yang terdaftar menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS sehingga pasien memiliki kartu BPJS saat memeriksakan diri.
4. Pasien Non BPJS adalah pasien yang datang untuk memeriksakan diri tanpa menggunakan kartu BPJS
5. Pasien berada pada lingkungan kesehatan adalah pasien memiliki keluarga atau pekerjaan di lingkungan yang berhubungan dengan kesehatan.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen pada penelitian ini adalah :

1. Lembar *informed consent* untuk persetujuan bersedia menjadi responden dalam penelitian.
2. Kuesioner dimodifikasi dari jurnal Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Gotong Royong serta diadopsi dari jurnal *Assessing Communication Competence : A Review of Current Tools* oleh Schirmer dkk (2005) yang telah diterjemahkan oleh ahli bahasa Pusat Pelatihan Bahasa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .Kuesioner digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi. Pada penelitian ini kuesioner menggunakan kategori sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Menurut Sutrisno Hadi (1981) penentuan dalam klasifikasi skor, mengolah dan menganalisis data, menggunakan rumus interval yaitu :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan : I = Interval  
 NT = Nilai Tertinggi  
 NR = Nilai Terendah  
 K = Jumlah Kategori

Jumlah kategori (K) yang dimaksud diatas adalah 5 kategori yaitu kategori sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas .  
 Penilaian untuk menentukan kategori kepuasan pada kuesioner kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter gigi yaitu sebagai berikut.

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Perhitungan kategori kepuasan

$$I = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya adalah sebagai berikut :

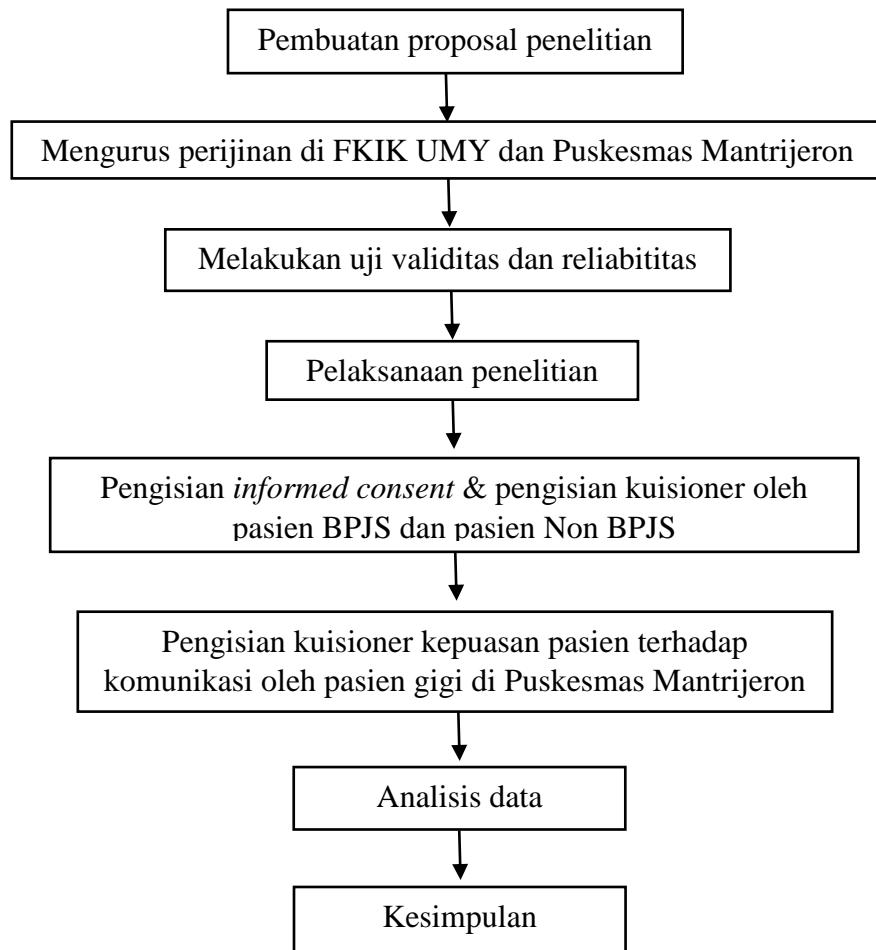
Nilai 1 – 1,8 : Sangat tidak puas  
 Nilai 1,9 – 2,6 : Tidak puas  
 Nilai 2,7 – 3,4 : Netral  
 Nilai 3,5 – 4,2 : Puas  
 Nilai 4,3 – 5 : Sangat puas

## G. Jalannya Penelitian

Pada karya tulis ilmiah ini jalannya penelitian ada beberapa tahap :

1. Tahap persiapan
  - a. Konsultasi dengan dosen pembimbing.
  - b. Penyusunan proposal karya tulis ilmiah dan studi pustaka.
  - c. Pembuatan instrumen penelitian
  - d. Ujian proposal penelitian
  - e. Pembuatan surat ijin dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY maupun Puskesmas Mantrijeron untuk mendapatkan ijin penelitian.
2. Tahap pelaksanaan
  - a. Pengisian *informed consent* oleh pasien BPJS dan pasien Non BPJS di Puskesmas Mantrijeron yang telah melakukan perawatan gigi.
  - b. Pengisian kuesioner oleh pasien BPJS dan pasien Non BPJS di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.
  - c. Pengumpulan kembali *informed consent* dan kuesioner yang telah diisi oleh pasien.
3. Tahap penyelesaian
  - a. Melakukan pengolahan data.
  - b. Melakukan analisis data.

## H. Alur Penelitian



Gambar 1. Bagan Alur Penelitian

## I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk memperoleh kualitas hasil penelitian yang baik maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui suatu ukuran atau nilai yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan alat ukur dengan cara mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variabel dapat



dilihat menurut korelasi *product moment pearson* (Arikunto, 2006). Pada penelitian ini uji validitas dilakukan di Puskesmas Wirobrajan dengan total responden sebesar 33 responden. Kuesioner komunikasi terdiri dari total pernyataan sebanyak 18 buah. Hasil uji validitas didapatkan nilai  $r$  tabel adalah 0,361. Pertanyaan dikatakan valid jika nilai  $r$  tabel  $<$   $r$  hasil. Terdapat 2 butir pertanyaan yang tidak valid karena memiliki nilai  $r$  hasil lebih kecil dari 0,361. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid adalah butir 3 pada variabel memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit (*understand patient's perspective of illness*) dan butir 1 pada variabel memberi Informasi (*shares information*). Berdasarkan hasil tersebut maka terdapat 16 pernyataan dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kehandalan suatu alat ukur. Instrumen dikatakan reliabel apabila dapat dipercaya, konsisten dan stabil. Pada uji reliabilitas butir-butir pengamatan yang tidak valid dibuang (gugur), artinya uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Perhitungan uji reliabilitas terhadap butir-butir amanat instrumen dari masing-masing variabel menggunakan rumus koefisien *alpha cronbach* (Riyanto, 2013). Pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, instrument memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai *Alpha Cronbach*  $>$  0,7. Kuesioner komunikasi menunjukkan hasil uji reliabilitas 18 butir

dengan nilai alpha 0,812. Nilai *Alpha Cronbach* ini lebih besar dari 0,7 sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

#### **J. Analisis Data**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi.

#### **K. Etika Penelitian**

Etika penelitian sangat penting dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu membuat surat izin etik. Setelah mendapat izin, peneliti menemui calon responden sebagai partisipan dalam penelitian. Etika yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Lembar persetujuan (*Informed Consent*)**

Merupakan lembar persetujuan antara pihak peneliti dan responden yang digunakan sebagai tanda bahwa responden bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. *Informed consent* diberikan sebelum penelitian dilakukan untuk menjadi responden.

##### **2. Kemandirian (*autonomy*)**

Peneliti memberikan kebebasan kepada responden untuk bersedia atau tidak bersedia dalam mengikuti penelitian.

3. Kejujuran (*veracity*)

Peneliti jujur dalam meneliti dan mengambil data dengan mengolah data responden menjadi bermanfaat.

4. Kerahasiaan (*confidentiality*)

- a. Peneliti memberikan kuesioner yang bersifat tertutup untuk menjaga kerahasiaan masing- masing responden.
- b. Data dan hasil penelitian digunakan hanya untuk keperluan penelitian.