

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan ini adalah penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian non-eksperimental yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa koas.

B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSGM UMY pada bulan Mei 2012.

C. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien mahasiswa koas kedokteran gigi UMY angkatan 2007 di RSGM UMY. Besar sampel yang digunakan adalah 15-20 % dari jumlah populasi dalam kurun waktu tertentu (Arikunto, 2006) yang

Daftar kunjungan pasien di RSGM UMY

Tabel 2. Daftar kunjungan pasien dalam kurun 1 tahun

Bulan	Pasien baru	Pasien lama	jumlah
Januari	448	1226	1674
Februari	344	1500	1844
Maret	398	2080	2478
April	250	1577	1825
Mei	275	1522	1797
Juni	275	1363	1638
Juli	322	1256	1578
Agustus	205	1421	1526
September	97	476	573
Oktober	261	1332	1593
November	129	997	1126
Desember	616	1741	2357

Rata-rata kunjungan pasien dalam 1 bulan yaitu :

kunjungan pasien pada bulan Januari - Desember / 12 =

$$3620 / 12 = 301$$

Quota yang diambil dari sampel adalah 15% dari rata-rata pasien dalam 1 bulan, yaitu : 15% dari 301 yaitu sebanyak 45 pasien.

D. VARIABEL PENELITIAN

2. Variabel terpengaruh : kepuasan pasien
3. Variabel terkendali : Lestari *et.al* (2008)
 - a. umur : lebih dari 18 tahun.
 - b. jenis kelamin
 - c. pendidikan
4. Variabel tak terkendali : sosial ekonomi, ras, dan agama pasien, kemampuan komunikasi koas

E. KRITERIA INKLUSI DAN EKSKLUSI

1. Kriteria inklusi
 - a. Pasien yang datang ke RSGM UMY dari berbagai golongan diantaranya ada yang datang sendiri, ada yang datang dengan diajak mahasiswa koas.
 - b. Bersedia menjadi responden dan mampu menjawab kuesioner penelitian baik didampingi atau tidak didampingi.
 - c. Pasien kunjungan pertama.
2. Kriteria eksklusi
 - a. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden dan yang tidak dalam kondisi sadar penuh atau tidak mampu mengisi kuesioner.
 - b. pasien anak-anak.

F. DEFINISI OPERASIONAL

1. Komunikasi: Proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh orang yang menyampaikan pikiran atau informasi
2. Komunikasi dokter dan pasien: Hubungan yang berlangsung antara dokter maupun dokter gigi dengan pasiennya selama proses pemeriksaan, pengobatan, perawatan di ruang praktik perorangan, poliklinik, rumah sakit, dan puskesmas dalam rangka membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien.
3. Kepuasan: Perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.
4. Kepuasan pasien: Salah satu bentuk umpan balik (*feedback*) dari klien yang dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien, juga dapat digunakan untuk mengevaluasi adanya kekurangan dalam proses pelayanan terhadap pasien, serta dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu program pelayanan.
5. Karakteristik pasien: Karakteristik pasien adalah karakteristik sampel yang meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.
6. Koas 2007 : Mahasiswa Koas Fakultas Kedokteran Gigi UMY angkatan 2007

G. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diadopsi dari Rider (2006). Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi dokter gigi muda pada saat pemeriksaan yang berisi 21 pertanyaan dan terdiri dari 7 item, menggunakan 5 skala yaitu Sangat Puas Sekali (SPS), Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Tahu (TT), Tidak Puas (TP). Masing-masing jawaban diberi nilai (*score*), jika jawaban "sangat puas sekali" diberi nilai 5, jika jawaban "sangat puas" diberi nilai 4, jika jawaban "puas" diberi nilai 3, jika jawaban "ragu-ragu" diberi nilai 2, dan jika jawaban "tidak puas" diberi nilai 1.

Data terlebih dahulu harus diolah dengan tujuan mengubah data menjadi informasi dan langkah-langkah yang harus ditempuh diantaranya:

1. *Editing* adalah upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan.
2. *Coding* merupakan kegiatan pemberian kode angka terhadap data yang terdiri dari beberapa kategori.
3. Entri data adalah kegiatan memasukkan data kedalam database komputer.
4. Melakukan teknik analisa data menggunakan statistik deskriptif

Item yang digunakan

- a. Membangun sebuah hubungan (*Build a relationship*) terdiri dari 1 pertanyaan yaitu No 1.
- b. Membuka diskusi (*Oppen the discussion*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu No 2,3,4.

Membangun sebuah hubungan (*Build a relationship*) terdiri dari 2 pertanyaan yaitu

- d. Memahami perspektif pasien (*Understands the patient's perspective*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu No 7,8,9.
- e. Berbagi informasi (*Shares information*) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu No 10,11,12,13.
- f. Meminta persetujuan pasien / merencanakan perawatan selanjutnya (*Reaches agreement (if new/changed plan)*) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu No 14,15,16,17.
- g. Menutup diskusi (*Provides closure*) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu No 18,19,20,21.

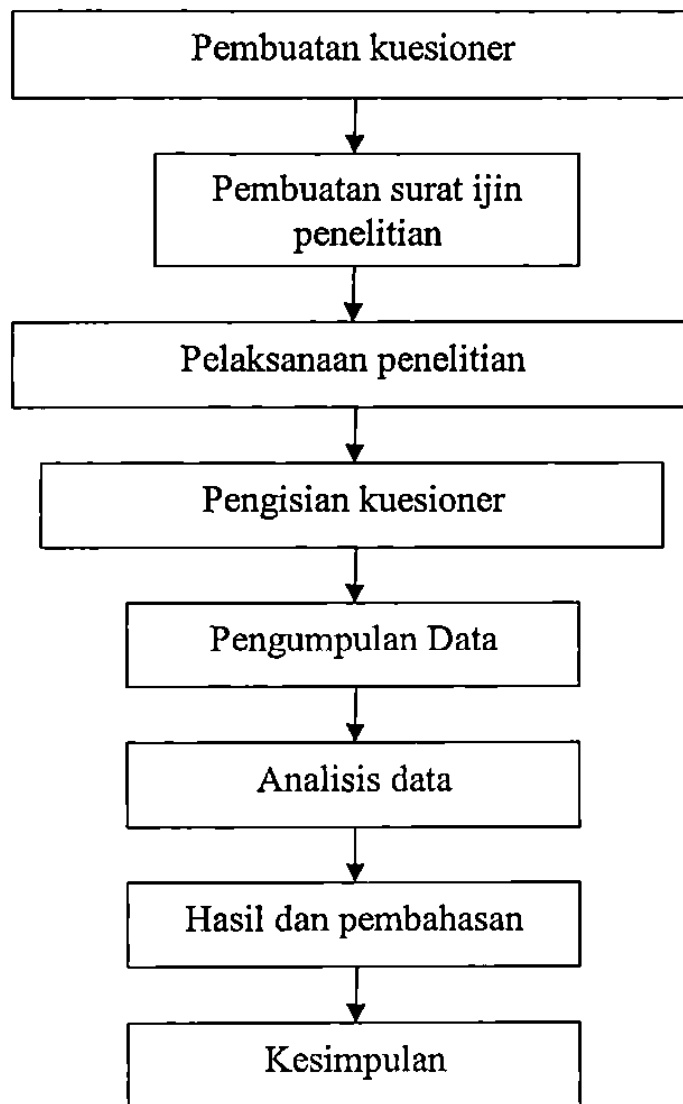
H. CARA KERJA

- 1. Tahap Persiapan
 - a. Pembuatan kuesioner.
 - b. Pengujian validitas kuesioner
 - c. Pembuatan surat izin penelitian.
- 2. Tahap Pelaksanaan
 - a. Pengamatan langsung pada tempat penelitian.
 - b. Pengisian kuesioner oleh pasien.

I. ANALISIS DATA

Data berupa data primer yang didapatkan dari kuesioner yang berupa hasil komunikasi yang dilakukan mahasiswa koas dengan pasien. Data yang telah

J. ALUR PENELITIAN



Gambar 2. Alur penelitian