

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif korelatif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan cara pemberian kuesioner atau pengumpulan data sekaligus pada saat yang sama (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2005).

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada Juni 2017 sampai juli 2017.

### **C. Populasi dan Sampel**

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat diruang Al fath di RS PKU Muhammadiyah Bantul pada bulan Juni 2016 jumlah pasien sebanyak 42 pasien, bulan Juli sebanyak 41 pasien dan pada bulan Agustus sebanyak 40 pasien, dengan rata-rata pasien yang dirawat adalah 41 pasien.

2. Sampel

Sampel penelitian ini adalah pasien yang di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) lebih jumlah populasi kurang dari 100 atau seluruh populasi dijadikan sampel.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah Pasien yang telah dirawat minimal tiga hari atau lebih

#### D. Variabel Penelitian

##### 1. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2010) variabel bebas atau independent adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik.

##### 2. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2010) variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

##### 3. Variabel Pengganggu

Variabel pengganggu dalam penelitian yang mempengaruhi hasil ini adalah : 1). Kredibilitas, 2). Isi pesan, 3). Kesesuaian dengan kepentingan sasaran, 4). Kejelasan, 4). Kesenambungan dan konsistensi, 5). Saluran, 6). Kapabilitas sasaran. Seluruh variable pengganggu tidak dikendalikan.

#### E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Cara ukur	Hasil ukur	Skala
Komunikasi terapeutik	Persepsi pasien tentang komunikasi terapeutik perawat	Check list yang berisi pertanyaan tentang komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dan dijawab oleh pasien dengan pilihan	Komunikasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik: <math>\geq 47,9</math></li> <li>• Kurang: <math>&lt; 47,9</math></li> </ul>	Ordinal

		jawaban <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selalu skor 3</li> <li>• Jarang skor 2</li> <li>• Tidak Pernah skor 1</li> </ul>		
Kepuasan pasien	Pernyataan pasien sebagai ungkapan kepuasan terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat	Kuesioner yang berisi pertanyaan tentang penilaian pasien terhadap komunikasi yang dilakukan perawat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selalu skor 5</li> <li>• Sering skor 4</li> <li>• Kadang-kadang skor 3</li> <li>• Jarang skor 2</li> <li>• Tidak pernah skor 1</li> </ul>	Kategori kepuasan pasien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• puas: <math>\geq 147</math></li> <li>• tidak puas: <math>&lt; 147</math></li> </ul>	Ordinal

## F. Alat Pengumpulan Data

### 1. Alat dan Metode Pengumpulan Data

Alat pengumpul data untuk variabel komunikasi terapeutik menggunakan *check list*, yaitu yaitu suatu daftar pengecek, dapat berisi nama subyek, identitas dan gejala lainnya dari sasaran. (Notoatmodjo,2005). Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden.

Alat pengumpulan data untuk variabel kepuasan menggunakan kuesioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Hidayat, 2007). Kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien peneliti mengadopsi yang sudah diteliti oleh sigalingging (2012) dan iskandar (2008), dari kuesioner tersebut peneliti melakukan beberapa modifikasi.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat

NO	Fase	Favorable	Unfovarable
1	Pra intraksi	1,2,3,4	4
2	Orientasi	5,6,8	7,9
3	Kerja	10,11,15	-
	1. verbal		
	2. Non verbal	13	14
4	Terminasi	16,17,18	19

Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Kepuasan	Orientasi		Kerja		Terminasi	
		Favora ble	Unfovara ble	Favora ble	Unfovara ble	Favora ble	Unfovara ble
1	Empati	1,2,8	9	5	14	23,28	-
2	Kecepatang gapan	6,12	-	24	-	27,34	35
3	Jaminan	10	-	17,18, 21	11	15,22	19
4	Keandalan	4,29,32	-	3,20	13	7,25	-
5	Estetika	30	=	26	-	16,33	31

### G. Validitas dan Reliabilitas

Intrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel (Arikunto, 2010). Untuk mendapatkan data yang valid dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari instrumen yang telah disusun (Sugiono, 2007). Peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas karena mengadopsi kuesioner dari penelitian sebelumnya.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen (Arikunto, 2010). Uji validitas

dikatakan valid bila nilai signifikan ( $p$ )  $< 0,05$ , yang menunjukkan bahwa item tersebut memiliki hubungan yang signifikan antara item dengan jumlah skor total item (Riwidikdo, 2009).

a. Komunikasi terapeutik

Instrumen komunikasi terapeutik perawat menggunakan instrumen peneliti Sigalingging (2014), dengan nilai  $r$  hitung (0,347-0,798)  $> r$  tabel (0,316). Dengan nilai tersebut, instrumen sudah bisa digunakan sebagai alat pengumpulan data.

b. Kepuasan pasien

Instrumen kepuasan pasien diadopsi dari peneliti Iskandar (2008), dengan nilai  $r$  hitung (0,364-0,819)  $> r$  tabel (0,361), sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

2. Uji Reliabilitas

Uji pernyataan yang valid selanjutnya diuji reliabilitas. Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui derajat suatu alat ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya atau diandalkan.

a. Komunikasi terapeutik

Hasil uji reliabilitas untuk komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan yang dilakukan Sigalingging (2014), diperoleh nilai *alpha cronbach* 0,857  $> t$  tabel (0,514), nilai tersebut menunjukkan instrumen reliable dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

b. Kepuasan pasien

Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan pasien yang telah diteliti Iskandar (2008), diperoleh nilai *alpha cronbach* 0,944 ( $r$  tabel = 0,514). Dari hasil analisis variabel menunjukkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel.

## H. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

### 1. Metode Pengumpulan Data

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan, proses pengolahan data dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut (Hidayat, 2009):

#### a. *Editing*

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner. Peneliti memeriksa jawaban responden dan seluruh pertanyaan telah diberikan jawaban oleh responden.

#### b. *Coding*

Merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. Hal ini untuk mempermudah pada saat analisa dan juga mempercepat pada saat entry data. Peneliti memberikan kode untuk kategori variabel penerapan komunikasi terapeutik dengan baik: kode 1: kurang, kode 2: cukup, kode 3: baik dan pada variabel kepuasan yaitu puas: kode a: kurang puas, kode b: tidak puas kode c..

#### c. *Scoring*

Skoring adalah data yang telah terkumpul kemudian masing-masing diberi skor.

#### d. *Tabulating*

Menyusun data dalam bentuk tabel kemudian dianalisa. Analisa data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan interpretasikan. Dari data-data yang telah ditabulasi dapat diketahui angka kumulatif.

#### e. *Analisa Data*

Teknik analisa data menggunakan bantuan komputer dan untuk menguji hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta menggunakan *chi-square* dengan derajat kemaknaan  $p < 0,05$ .

## 2. Analisa Data

### a. Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2012). Menurut Notoadmodjo (2012) persentase dibuat dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

$P$  = persentase variabel

$f$  = frekuensi

$n$  = jumlah sampel

### b. Analisa Bivariat

Analisa data menggunakan korelasi untuk menyatakan kekuatan hubungan kedua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data variabel bebas berbentuk nominal dan variabel terikat nominal, maka menggunakan rumus *chi-square*, sumber data dari dua variabel lebih adalah sama (Notoatmodjo, 2010) dengan rumus :

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan :

$x^2$  : nilai *chi square*

$f_o$  : frekuensi yang diperoleh

$f_h$  : frekuensi yang diharapkan

$\sum$  : penjumlahan semua sel

$\alpha$  : 0,05

Ketentuan dalam pengambilan keputusan adalah :

1. Jika  $\chi^2$  hitung lebih besar atau sama dari  $\chi^2$  tabel maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Jika  $\chi^2$  hitung lebih kecil dari  $\chi^2$  tabel maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel.

Hipotesa statistik yang akan dilakukan pengujian adalah hipotesis korelasi untuk mencari keeratan hubungan yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$C = \frac{\sqrt{x}}{\sqrt{N + \tau}}$$

Keterangan:

- C : Koefisien kontigensi  
 x : Nilai *Chi Square*  
 N : Jumlah Sampel

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel berikut ini (Sugiyono, 2011).

### I. Etika Penelitian

Masalah etika pada penelitian yang menggunakan subjek manusia menjadi isu sentral yang berkembang saat ini. Pada penelitian ilmu koresponden, karena hampir 100% subjek yang dipergunakan adalah manusia, maka peneliti harus memahami prinsip-prinsip etika penelitian (Nursalam, 2008):

1. Lembar Persetujuan responden (*Informed Consent*):

*Informed consent* diberikan sebelum penelitian dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Penelitian harus mengerti maksud dan tujuan serta mengetahui dampaknya. Jika responden bersedia, maka harus menandatangani lembar persetujuan.

2. Tanpa nama (*Anonimity*):

Penelitian memberikan jaminan dalam menggunakan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil yang akan disajikan.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Penelitian memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah penelitian. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan diteliti dilaporkan pada hasil peneliti.

## J. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan

- a. Mengajukan judul penelitian.
- b. Mengajukan jurnal-jurnal yang sesuai dengan topik penelitian.
- c. Menyusun proposal penelitian dari bulan maret 2016.
- d. Mengurus surat izin studi pendahuluan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, pada bulan Juni 2016.
- e. Mengadakan studi pendahuluan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, pada bulan juni 2016.
- f. Menyusun proposal bab 1,2,3

2. Pelaksanaan

- a. Peneliti datang ke lahan praktek responden untuk melakukan *observasi* dan menentukan sampel yang sesuai dengan kriteria dalam penelitian.
- b. Peneliti mendatangi masing-masing responden yang ada dilokasi penelitian.
- c. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian dan penandatanganan persetujuan menjadi responden (*informed consent*).
- d. Memberikan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien untuk dijawab oleh responden.

e. Kuesioner yang sudah terisi dicek kelengkapan isi datanya, apabila masih ada yang kurang responden diminta untuk melengkapi jawaban yang kurang. Setelah data didapatkan, selanjutnya dikumpulkan untuk dianalisa.

### 3. Tahap Terminasi

Pada tahap terminasi ini, informan menyetujui hasil akhir penelitian maka proses selesai dan peneliti memberikan ucapan terimakasih atas kesediaan, kerjasama dan partisipasinya selama penelitian.

### 4. Tahap Laporan Penelitian

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan depresi menggunakan teknik analisis data komputerisasi program SPSS (*Software Product & Service Solution*) dengan derajat kemaknaan atau signifikansi  $p < 0,05$ .