

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa survei deskriptif inferensial yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara random (Gunawan, 2016). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan cross sectional, yaitu penelitian yang melakukan pengumpulan data pada satu waktu saja dengan satu fokus. Waktu disini dapat diartikan dalam satu hari, minggu, bulan atau tahun (Susila dan Suyanto, 2014).

B. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah perawat di pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

Menurut Supranto (2000) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Obyek penelitian, adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Maka objek pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah kumpulan dari individu atau objek yang secara potensial dapat diukur sebagai bagian dari penelitian (Swarjana, 2015). Maka, populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi sangat besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang dipilih dari populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate cluster random sampling*.

Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu berdasarkan rumus Isaac & Michael dalam Sugiyono (2015) dengan taraf kesalahan 5 %. Pada penelitian ini Jumlah populasi yang diambil adalah seluruh pasien yang ada di rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta dalam 3 hari pada bulan juli 2015 yaitu sebanyak 1068 pasien.

Σ Populasi (3 hari) = 1068 \rightarrow % = 285 sampel.

$$1. \text{ Poli Dalam : } \frac{348}{1068} \times 100\% = 32\%$$

2. Poli Bedah : $\frac{84}{1068} \times 100\% = 8\%$
3. Poli Anak : $\frac{51}{1068} \times 100\% = 4\%$
4. Poli Obsgyn : $\frac{39}{1068} \times 100\% = 4\%$
5. Poli Syaraf : $\frac{147}{1068} \times 100\% = 14\%$
6. Poli Jiwa : $\frac{87}{1068} \times 100\% = 8\%$
7. Poli THT : $\frac{45}{1068} \times 100\% = 4\%$
8. Poli Mata : $\frac{75}{1068} \times 100\% = 7\%$
9. Poli Kulit : $\frac{63}{1068} \times 100\% = 6\%$
10. Poli Gigi : $\frac{69}{1068} \times 100\% = 7\%$
11. Poli Perjanjian: $\frac{60}{1068} \times 100\% = 6\%$

Sehingga jumlah sampel untuk tiap poliklinik adalah sebagai berikut :

1. Poli Dalam : $\frac{32\%}{100} \times 285 = 91$ sampel
2. Poli Bedah : $\frac{8\%}{100} \times 285 = 22$ sampel

3. Poli Anak : $\frac{4\%}{100} \times 285 = 12$ sampel
4. Poli Obsgyn : $\frac{4\%}{100} \times 285 = 12$ sampel
5. Poli Syaraf : $\frac{14\%}{100} \times 285 = 40$ sampel
6. Poli Jiwa : $\frac{8\%}{100} \times 285 = 23$ sampel
7. Poli THT : $\frac{4\%}{100} \times 285 = 12$ sampel
8. Poli Mata : $\frac{7\%}{100} \times 285 = 19$ sampel
9. Poli Kulit : $\frac{6\%}{100} \times 285 = 18$ sampel
10. Poli Gigi : $\frac{7\%}{100} \times 285 = 19$ sampel
11. Poli Perjanjian: $\frac{6\%}{100} \times 285 = 17$ sampel

Sehingga seluruh jumlah sampel yang didapatkan adalah 285 sampel.

D. Cara Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD

Kota Yogyakarta yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien rawat jalan berumur 18-55 tahun

- b. Kondisi pasien bersedia dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner yang diajukan petugas penelitian.
- c. Pernah diperiksa di rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta minimal 1 kali dengan alasan semakin lama kontak pasien dengan petugas semakin banyak mengevaluasi pelayanan.

2. Kriteria Eksklusi

Pasien yang tidak sadar, memiliki penyakit mental, tidak dapat baca tulis, dan pasien yang diluar kriteria inklusi.

Pengambilan sampel pada penelitian ini diambil secara accidental bagi pasien yang memenuhi kriteria inklusi untuk menjadi sampel.

E. Jalan Penelitian

Penelitian-penelitian kuantitatif

1. Konsultasi dengan Direktur Utama atau bidang terkait di RSUD Kota Yogyakarta
2. Melaksanakan survei awal
3. Penyusunan skala sikap dan penyusunan angket kuesioner (sudah divalidasi dari penelitian sebelumnya).
4. Pelaksanaan penelitian dengan membentuk tim pelaksana penelitian, kemudian pelaksanaan penelitian dalam 3 hari.
5. Pengolahan data, penulisan laporan penelitian, dan presentasi hasil penelitian.

F. Variabel Penelitian

Menurut Martono (2011) variabel adalah konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai. Semua variable yang diteliti harus diidentifikasi, mana yang termasuk variable bebas (*independent*), variable tergantung (*dependent*), variable mediator pengontrol, dan variable perancu. Dalam penelitian ini terdapat dua variable, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah komunikasi terapeutik

2. Variabel Tergantung (*Dependent Variable*)

Variabel tergantung adalah kepuasan pasien.

G. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Komunikasi yang dinilai dalam penelitian ini adalah komunikasi yang menggunakan tahapan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dipelayanan rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta, tahapan tersebut yaitu:

- a. Tahap orientasi (X_1) yaitu tahap perkenalan yang merupakan kegiatan yang pertama kali dilakukan saat bertemu dengan pasien.
- b. Tahap kerja (X_2) yaitu inti dari hubungan antara perawat dan pasien yang terkait dengan pelaksanaan rencana keperawatan.
- c. Tahap terminasi (X_3) yaitu tahap akhir dari komunikasi terapeutik dimana mengevaluasi hasil tindakan yang dilakukan dan merencanakan kontak tindak lanjut.

2. Variabel Tergantung (*Dependent Variable*)

Kepuasan pasien (Y) kepuasan yang dimaksud adalah persepsi pasien terkait dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat baik dari kata-kata maupun perilaku perawat yang terjadi selama berinteraksi dengan pasien dipelayanan rawat jalan yang dinilai menggunakan kuesioner.

H. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan secara serentak kepada responden yang telah terpilih dan diisi oleh responden pada hari tersebut dengan memberikan beberapa penjelasan kepada pasien.. Hal ini untuk memperkuat hasil analisis dari pasien yang disebarakan melalui kuesioner. Daftar pertanyaan yang digunakan terdiri dari dua bagian, yaitu

1. Kuesioner untuk mengetahui karakteristik responden, seperti umur, alamat, jenis kelamin, status perkawinan, pekerjaan, pendidikan, kelas perawatan, sumber biaya, pihak yang menganjurkan memilih RSUD Kota Yogyakarta
2. Kuesioner untuk mengukur penilaian responden mengenai komunikasi terapeutik dan kusioner kepuasan pasien terhadap komunikasi teraupetik yang telah dilaksanakan RSUD Kota Yogyakarta. Kuesioner tersebut dikelompokkan sebagai berikut :
 - a. Untuk kuesioner komunikasi terapeutik secara garis besar berisi pertanyaan tentang tahapan komunikasi teraupetik. Terdapat 14 pertanyaan tentang komunikasi terapeutik tahap orientasi, 15 pertanyaan untuk tahap kerja dan 4 pertanyaan untuk tahap terminasi. Jawaban yang diperoleh diberi skor dengan menggunakan Skala Likert sebagai berikut:

1 = Tidak pernah, 2 = hampir tidak pernah, 3= ragu-ragu, 4= sering, 5 = selalu.
 - b. Untuk kuesioner kepuasan pasien secara garis besar berisi tentang reaksi puas/tidak puas yang dialami oleh pasien terhadap komunikasi teraupetik perawat pada tahap orientasi, kerja dan terminasi.

Jawaban yang diperoleh diberi skor dengan menggunakan Skala Likert sebagai berikut : 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = ragu-ragu, 4 = puas, 5 = sangat puas..

Sebelum kuesioner tersebut dipakai dalam penelitian sesungguhnya, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dibantu dengan program SPSS versi 16.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sanusi, 2011). Artinya apa yang di ukur memang sesuai dengan kenyataannya dilapangan. Pengujian validitas alat pengumpul data atau kuesioner yang telah dibuat ini menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu dengan mengkorelasikan nilai korelasi item butir dengan total skor pertanyaan. Penyimpulan valid atau tidaknya item dengan membandingkan r hitung dengan r table pada taraf signifikan 5 %. Pernyataan dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari r table dan

bila r hitung lebih kecil dari nilai r table maka pertanyaan tersebut tidak valid (Arikunto, 2006).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu instrumen penelitian menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainann. Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid (Sanusi, 2011). Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Secara umum reliabilitas dari variable sebuah kuesioner dikatakan cukup baik apabila memiliki *koefisien Alpha Cronbach* $> 0,6$ (Sugiyono, 2013).

Instrumen pada penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh Mufarida (2011), dengan hasil *koefisien Alpha Cronbach* $> 0,6$. Untuk memperkuat keakuratan instrumen penelitian, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kembali dengan jumlah sampel 140 responden dan didapatkan hasil uji validitas r hitung $> r$ tabel dengan signifikansi $< 0,05$ dan uji reliabilitas pada tiap tahap komunikasi terapeutik didapatkan hasil *Alpha Cronbach* $> 0,06$. Sehingga tiap butir pertanyaan yang ada

dalam instrumen penelitian ini valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

J. Analisis Data

Analisis statistik deskriptif merupakan analisis yang menggambarkan suatu data yang akan dibuat baik sendiri maupun secara kelompok (Riyanto, 2013). Dalam penelitian ini untuk mengetahui karakteristik responden terhadap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Analisis regresi linear ganda merupakan salah satu teknik analisis yang sering digunakan untuk mengolah data yang multi variabel. Persamaan regresi bagi masing-masing variabel dengan cara perhitungan regresi sederhana, yakni: regresi Y atas X_1 dan regresi Y atas X_2 (Gunawan, 2016). Dalam penelitian ini, analisis korelasi digunakan untuk menilai pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

1. Metode Pengolahan Data

Pada penelitian ini data diolah menggunakan *computer* dengan SPSS 16 *for Windows*. Tahap-tahap pengolahan data sebagai berikut (Sanusi, 2011) :

a. Mengedit data

Data harus diedit, khususnya jika berkaitan dengan respons terhadap pertanyaan terbuka dalam wawancara atau kuesioner. Dengan kata lain, informasi yang mungkin secara tergesa-gesa dicatat oleh peneliti harus diuraikan dengan jelas sehingga seluruh data dapat dikodekan secara sistematis.

b. Coding

Tahap berikutnya adalah mengodekan respon, yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

c. Kategorisasi

Kategorisasi ini berguna untuk membuat skema untuk mengkategorikan variabel, sehingga beberapa item yang mengukur suatu konsep dapat dikelompokkan bersama.

d. Memasukkan data

Jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk “kode” dimasukkan kedalam SPSS 16 for *windows*.

2. Uji Prasyarat Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sehingga perlu dilakukan uji persyaratan analisis yakni uji normalitas dan uji linearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data yang akan dianalisis. Bila data terdistribusi normal maka teknik statistik yang digunakan adalah statistic parametris (Sugiyono, 2015). Salah satu cara uji normalitas adalah analisis Kolmogorov Smirnov, dengan uji hipotesis:

Ho : skor pengukuran berdistribusi normal

Ha : skor pengukuran tidak berdistribusi normal

Kriteria yang digunakan adalah Ho diterima apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dengan uji analisis Kolmogorov Smirnov menggunakan program SPSS 16 *for Windows*.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linear atau tidak, analisis regresi dapat dilakukan jika uji linearitas membentuk garis linear (Sugiyono, 2015). Uji linearitas menggunakan uji F dengan menggunakan program komputer SPSS 16 *for Windows*. Kriteria pengujian linearitas yakni jika F hitung $< F$ tabel dengan taraf signifikan 5%, maka hubungan antara

variabel bebas dan variabel terkait adalah linear (Ghozali, 2006).

3. Pengujian Hipotesis

Uji statistik regresi linear berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel melalui koefisien regresinya. Uji statistik pada analisis regresi linear ganda yaitu :

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan yaitu besarnya hubungan/pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung dalam bentuk presentase (Swarjana, 2015). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Jika nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif.

b. Uji Statistik F

Ketentuan dalam uji F dalam menguji regresi ganda yaitu :

- 1) Jika signifikan F hitung $\leq \alpha$ (0,05) maka H_a diterima.

Ini berarti bahwa semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika signifikan F hitung $\geq \alpha$ (0,05) maka H_a ditolak.

- 3) Ini berarti bahwa semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2015).

c. Uji t Statistik

Uji t statistik digunakan untuk menguji koefisiensi regresi variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian hipotesis yang digunakan adalah:

- 1) Apabila probabilitas kesalahan $< 0,05$ ($p < 0,05$) maka, H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila probabilitas kesalahan $> 0,05$ ($p > 0,05$) maka, H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2015).

K. Etika Penelitian

Masalah etika penelitian yang berhubungan langsung dengan manusia merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian. Maka segi etika penelitian harus diperhatikan. Menurut Hidayat (2007) masalah etika yang harus diperhatikan adalah:

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan yang diberikan sebelum penelitian dilakukan. Tujuannya adalah agar subyek mengerti maksud dan tujuan penelitian serta mengetahui dampaknya. Informasi yang harus ada dalam lembar persetujuan antara lain: partisipasi pasien, tujuan dilakukannya tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi, dan lain-lain.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan lainnya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data yang akan melaporkan pada hasil riset. Kerahasiaan data dilakukan dengan tidak mempublikasikan nama responden dan hanya menyajikan hasil serta jawaban responden.