

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei *inferensial* yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diperlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2015). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu jenis survei yang mengamati sebuah objek penelitian, baik satu maupun beberapa variabel, dengan cara menghimpun data pada suatu masa yang sama. Setiap objek yang diamati dilakukan sekali saja (Indrawan, dkk 2014).

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Subyek penelitian, adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka sebagai sasaran (Kamus Bahasa Indonesia, 1989). Sampel adalah bagian dari populasi yang terdiri dari sebagian anggota yang dipilih dari populasi. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah perawat di Rawat Inap RSUD Kota Jogja.

Obyek penelitian, adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia, 1989). Menurut Supranto (2000) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Maka objek pada penelitian ini adalah pasien di Rawat Inap RSUD Kota Jogja.

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

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diatarik kesimpulanya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian iniyang dijadikan populasi adalah pasien rawat inap RSUD Kota Jogja.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang dipilih dari populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Jogja. 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 inap RSUD Jogja dalam 14 hari pada bulan juli 2015 yaitu sebanyak 252 pasien.

$\Sigma$  Populasi (14 hari) = 252  $\rightarrow$  5 % = 155 sampel, dibulatkan menjadi 160.

Pengambilan populasi dalam waktu 14 hari berdasarkan total kunjungan pasien dalam satu bulan sedikit, jika pengambilan populasi kurang dari 14 hari, maka populasi yang didapatkan sedikit. Semakin banyak populasi maka semakin bagus sampel yang didapatkan.

Jumlah populasi pasien di pelayanan rawat inap RSUD Jogja

Rumus :

$$\frac{\Sigma \text{ populasi setiap rawat inap}}{\Sigma \text{ Total populasi seluruh rawat inap}} \times 100\% \rightarrow \frac{\text{Hasil}}{100} \times \text{Seluruh Sampel}$$

1. Dahlia :

$$41,06 : 252 \times 100 \% = 16,3 \quad \rightarrow \quad 16,3 : 100 \times 160 = 26$$

2. Cempaka

$$49,46 : 252 \times 100 \% = 19,6 \quad \rightarrow \quad 19,6 : 100 \times 160 = 31$$

3. Bogenvil

$$63,46 : 252 \times 100 \% = 25,1 \quad \rightarrow \quad 25,1 : 100 \times 160 = 40$$

## 4. Kenanga

$$34,06 : 252 \times 100 \% = 13,6 \rightarrow 13,6 : 100 \times 160 = 22$$

## 5. Edelwis

$$64,4 : 252 \times 100 \% = 25,5 \rightarrow 25,5 : 100 \times 160 = 41$$

Jumlah populasi pasien di pelayanan rawat inap RSUD Jogja untuk bangsal dahlia sebanyak 41 orang, didapatkan sampel sebanyak 26 orang, cempaka sebanyak 49 orang, didapatkan sampel sebanyak 31 orang, bougenvil sebanyak 63 orang, didapatkan sampel 40 orang, kenanga sebanyak 34 orang, didapatkan sampel sebanyak 22 orang, dan edelwis sebanyak 64 orang, didapatkan sampel sebanyak 41 orang.

#### D. Cara Pengambilan Sampel

##### 1. Kriteria Inklusi Pasien

- a. Pasien rawat inap berumur 18-55 tahun
- b. Kondisi pasien bersedia dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner yang diajukan petugas penelitian.
- c. Pasien yang pernah di Rawat inap di RSUD Jogja minimal 2 hari dengan alasan semakin lama kontak pasien dengan petugas semakin banyak mengevaluasi pelayanan.

## 2. Kriteria Eksklusi Pasien

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

## **E. Jalan Penelitian**

Penelitian-penelitian kuantitatif

1. Konsultasi dengan pihak RSUD Jogja dan Pembimbing MMR
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 7 hari.
5. Pengolahan data, penulisan laporan penelitian, dan presentasi hasil penelitian.

## **F. Variabel Penelitian**

Menurut Marono (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 moderator, variabel intervening dan variable kontrol. 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**

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 inap RSUD Kota Jogja, tahapan tersebut yaitu:

- a. Tahap Orientasi ( $X_1$ ) merupakan tahap perawat mengenali yang dirasakan oleh pasien.
- b. Tahap Kerja ( $X_2$ ) merupakan hal paling utama untuk mencapai suatu tujuan.
- c. Tahap Terminasi ( $X_3$ ) merupakan tahap akhir dari pertemuan, tahap ini perawat menciptakan realita perpisahan, mengevaluasi hasil tindakan yang dilakukan dan merencanakan kontak tindak lanjut.

## 2. Variabel Tergantung (*Dependent Variable*)

Kepuasan Pasien (Y) adalah perasaan puas, senang dan kelegaan yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Rawat Inap RSUD Jogja, pasien akan merasakan puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.. Kepuasan pasien dalam penelitian ini akan dinilai dari kuesioner.

### **H. Instrumen Data**

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan secara serentak kepada responden yang telah terpilih dan diisi oleh responden pada hari tersebut dengan melakukan *interviewer* kepada pasien, instansi yang terkait, dan pihak direktorat. 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, pekerjaan, pendidikan, kelas perawatan, sumber biaya, pihak yang menganjurkan memilih RSUD Jogja
2. Kuesioner untuk mengukur penilaian responden mengenai kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang telah

dilaksanakan RSUD Jogja. Kuesioner tersebut dikelompokkan sebagai berikut :

- a. Untuk kuesioner komunikasi terapeutik secara garis besar berisi pertanyaan tentang tahapan komunikasi terapeutik. Pertanyaan no. 1–14 tentang tahap orientasi, no. 14-30 tentang tahap kerja, no. 31–34 tentang tahap terminasi.

Jawaban yang diperoleh diberi skor dengan menggunakan Skala Likert sebagai berikut : TS= Tidak Pernah, HTP = Hampir Tidak Pernah R= Ragu-ragu, S= Sering, SL = Selalu

- b. Untuk kuesioner kepuasan pasien secara garis besar berisi tentang reaksi puas/tidak puas yang dialami oleh pasien terhadap komunikasi terapeutik.

Jawaban yang diperoleh diberi skor dengan menggunakan Skala Likert sebagai berikut : TS= Tidak Pernah, HTP = Hampir Tidak Pernah R= Ragu-ragu, S= Sering, SL = Selalu. Sebelum kuesioner tersebut dipakai dalam penelitian sesungguhnya, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dibantu dengan program SPSS versi *16 for Windows*.



## I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel

### 1. Uji Validitas

Sebuah instrument atau alat ukur dikatakan valid apabila instrument dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono,2015). 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

Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat kehandalan suatu instrument, sehingga dapat diramalkan apabila alat ukur dipergunakan berkali-kali akan memberikan hasil yang hampir sama dalam waktu yang berbeda dan pada orang yang

berbeda. (Arikunto 2006). 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,2015).

## **J. Teknik Analisis Data**

### Metode Pengolahan Data

Data akhir diolah dengan teknik statistik yaitu teknik pengolahan data dengan menggunakan analisis statistik (Notoatmojo,2010). Pada penelitian ini peneliti mengolah data dengan menggunakan komputer dengan *SPSS 16 for Windows*. Proses pengolahan data melalui tahap - tahap sebagai berikut :

#### 1. *Editing*

*Editing* dilakukan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir tersebut, dilihat kelengkapannya dari jawaban atau tulisan masing-masing pertanyaan apakah sudah cukup jelas, apakah jawaban sesuai dengan pertanyaannya dan Apakah jawaban-jawaban pertanyaan konsisten.

#### 2. *Coding*

Setelah semua kuesioner diedit, selanjutnya dilakukan peng”kode”an atau “*coding*” yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

3. Memasukkan data (data entry) atau *processing*

Data yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk “kode” dimasukkan kedalam SPSS 16 for windows.

4. Pembersihan data (*cleaning*)

Setelah dilaksanakan entry data maka data perlu dicek kembali untuk melihat adanya kesalahan memasukan kode dan ketidak lengkapan data.

## **K. Analisis Data**

1. Analisis statistik deskriptif inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk pengambilan kesimpulan tentang karakteristik populasi (Sanusi, 2011) sedangkan menurut (Riyanto, 2013) statistik inferensial merupakan analisis yang menggambarkan suatu data yang akan dibuat baik sendiri maupun secara kelompok. Pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif inferensial ini untuk mengetahui karakteristik responden terhadap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap RSUD Jogja.
2. Analisis regresi linear ganda merupakan regresi yang digunakan untuk menguji lebih dari satu variabel bebas (Martono, 2011).

Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk menilai pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Jogja.

## **L. Uji Prasyarat Analisis Data**

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi. Untuk itu, perlu dilakukan pengujian persyaratan analisis yang berupa uji normalitas dan uji linieritas.

### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas berfungsi untuk mengetahui normal tidaknya sebaran data yang akan dianalisis. Bila data terdistribusi normal maka teknik statistik yang digunakan adalah statistik parametrik (Sugiyono, 2015). Menurut Imam Ghazali (2009), salah satu cara untuk melakukan uji normalitas adalah analisis Kolmogorov-Smirnov, dengan uji hipotesis:

$H_0$  : skor pengukuran berdistribusi normal

$H_a$  : skor pengukuran tidak berdistribusi normal

Kriteria yang digunakan adalah  $H_0$  diterima apabila nilai signifikansi lebih dari 0.05. Perhitungan analisis Kolmogorov – Smirnov dengan bantuan program SPSS 16 *for Windows*.

### **2. Uji Linearitas**

Uji linieritas berfungsi untuk mengetahui apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linier atau tidak, kalau

membentuk garis linier maka analisis regresi dapat dilakukan ( Sugyono, 2015). Uji linieritas menggunakan uji F dengan bantuan program komputer SPSS 16 *for Windows*. Kriteria pengujian linieritas adalah jika F hitung lebih kecil daripada F tabel, pada taraf signifikan 5%, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. (Ghozali,2006)

#### **M. Pengujian Hipotesis**

Uji statistik regresi linear berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan lebih dari dua variable melalui koefisiensi regresinya. Untuk regresi linear berganda, uji statistiknya adalah sebagai berikut :

##### **1. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Imam Ghozali (2009) Koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuaan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dalam kenyataan nilai

adjusted  $R^2$  dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Koefisiensi determinasi pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Jogja.

## 2. Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F adalah untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2009). Ketentuan Menguji keberartian regresi ganda dengan uji F adalah sebagai berikut :

- a. 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.

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

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

## 3. Uji signifikansi Parameter Individual (Uji t Statistik)

Uji t statistic dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi yang paling umum digunakan yaitu  $\alpha = 5\%$ . Uji t

statistic digunakan untuk menguji koefisiensi regresi variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian hipotesis yang digunakan adalah:

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

Pada penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui nilai signifikansi koefisiensi pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Jogja.

## **N. 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 dilaporkan pada hasil riset. Kerahasiaan data dilakukan dengan tidak memublikasikan nama responden dan hanya menyajikan hasil serta jawaban responde