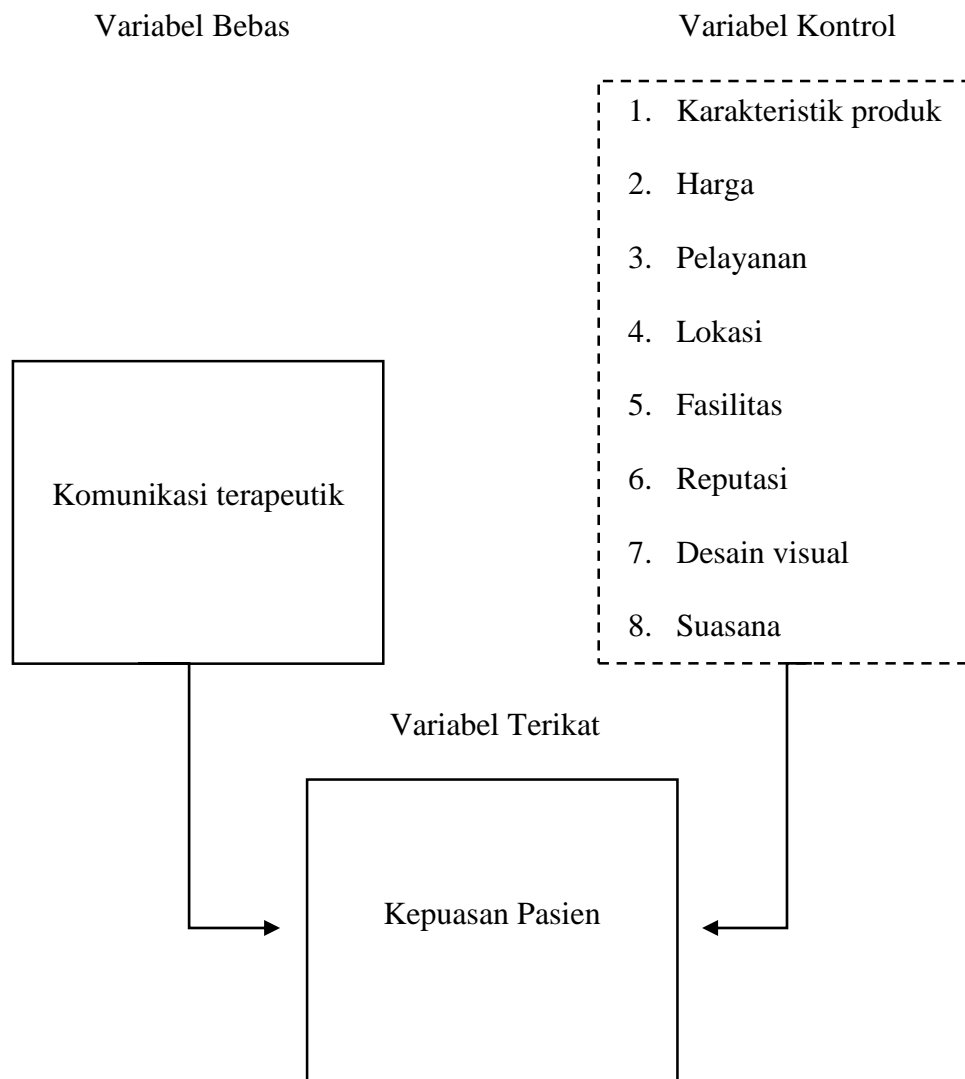


BAB III
METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

Keterangan :

: Diteliti

: Tidak diteliti

B. Hipotesis

Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD SMC (Singaparna Medika Citrautama).

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

2. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu komunikasi terapeutik.

3. Variabel Kontrol

Variabel kontrol adalah variabel yang bisa dikendalikan agar pengaruh variabel bebas dan variabel terikat tidak diganggu oleh faktor-faktor yang tidak diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 8 faktor sebagai variabel kontrol yang dimana hasil dari survey awal memiliki nilai positif atau sudah memenuhi kepuasan pasien (Sugiyono, 2019). Karakteristik produk sudah memenuhi kepuasan. Harga biaya ditanggung oleh BPJS. Pelayanan sudah memenuhi kepuasan. Fasilitas

sudah memenuhi kebutuhan. Desain visual terdapat banyak gambar edukasi, taman, dan tata letak. Suasana merasakan udara sejuk dan hening.

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala	Hasil Nilai
Variabel Bebas					
1	Komunikasi terapeutik	Sebuah informasi yang disampaikan oleh perawat kepada pasien secara interaktif dengan etika pada saat memberikan penjelasan pengetahuan dalam menangi pasien selama proses penyembuhan.	Kuesioner	Nominal	Hasil jawaban responden : 1. Kurang $\leq 83\%$ (≤ 60) 2. Baik 84 – 100 % (61 - 72)
Variabel Terikat					
1	Kepuasan pasien	Penilaian pasien terhadap sikap dan perilaku perawat pada saat komunikasi terapeutik dengan pasien.	Kuesioner	Nominal	Hasil jawaban responden : 1. Tidak puas $\leq 87\%$ (≤ 59) 2. Cukup Puas 88 – 100 % (60 - 68)

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian korelasi menggunakan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* yaitu merupakan penelitian *sectional* silang dengan variabel sebab atau risiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian yang diukur dan dikumpulkan secara simultan sesaat atau satu kali saja dalam satu waktu (dalam waktu yang bersamaan) penelitian (Setiadi, 2007).

Dalam penelitian ini hubungan sebab akibat dengan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel Komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diukur pada waktu yang bersamaan.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruangan rawat inap Mina, Arafah, Marwah, Muzdalifah, Jabal Nur, Madinah, Uhud, dan Shafa di RSUD SMC. Pasien berjumlah sebanyak 4.563 orang selama bulan Oktober sampai Desember 2022.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien untuk pasien anak diwakilkan oleh keluarga pasien yang sudah

dirawat inap selama 2 hari atau lebih di RSUD SMC yang memenuhi kriteria inklusi. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dari sampel ini adalah :

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah subjek penelitian yang memiliki karakteristik umum dari suatu populasi target yang terjangkau yang selanjutnya akan di teliti (Sugiyono, 2019). Kriteria Inklusi pada penelitian ini yaitu:

- 1) Pasien dan keluarga pasien yang bersedia menjadi responden dan kooperatif.
- 2) Pasien dan keluarga pasien yang mampu berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
- 3) Pasien dan keluarga pasien dengan rentang usia 15-78 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan suatu objek yang masuk kedalam kriteria inklusi dalam penelitian di karenakan sebab tertentu (Sugiyono, 2019). Kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu:

- 1) Pasien dan keluarga pasien yang mengalami kondisi gangguan mental maupun verbal.
- 2) Pasien dan keluarga pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

3. Jumlah dan Besar Sampel

Penentuan besaran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow (1997) sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z)^2 1 - \alpha/2 \times p(1 - p)N}{(d)^2(N - 1) + (Z)^2 1 - \alpha/2 \times p(1 - p)}$$

keterangan :

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = besar populasi

$(Z)^2 1 - \alpha/2$ = standar deviasi dengan derajat kepercayaan 95%, dengan nilai 1,96

p = proporsi untuk sifat tertentu yang diperkirakan terjadi pada populasi, maksimal estimasi 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

d^2 = besar toleransi penyimpangan 5% = 0,05

$$n = \frac{1,96 \times 0,5(1 - 0,5) \times 4562}{(0,05)^2(4562 - 1) + 1,96 \times 0,5(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{1,96 \times 0,5 \times 0,5 \times 4562}{0,0025 \times 4561 + 1,96 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{2235,38}{11,4025 + 0,49}$$

$$n = \frac{2235,38}{11,8925}$$

$$n = 187,97$$

Dari hasil di atas 187,97 merupakan pecahan sebaiknya dibulatkan ke atas menjadi 188. Untuk menghindari tidak lengkapnya data dalam pengisian kuesioner, maka akan diambil sampel cadangan sebesar 10%. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini 207 orang responden yang sudah dirawat inap selama 2 hari atau lebih di RSUD SMC.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling yaitu sedang dirawat di rawat inap RSUD SMC.

Tabel 3. 2 Sampel di Rawat Inap RSUD SMC

Ruangan	Rata – rata kunjungan /bulan	Jumlah sampel
Shafa	141 pasien	21 responden
Madinah	249 pasien	37 responden
Arafah	251 pasien	37 responden
Marwah	212 pasien	32 responden
Mina	107 pasien	16 responden
Muzdalifah	213 pasien	32 responden
Uhud	128 pasien	19 responden
Jabal nur	87 pasien	13 responden
Total	1.388 pasien	207 responden

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2019). Instrumen penelitian dapat berupa wawancara, kuesioner, observasi, dan instrument lainnya. Instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket.

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2019). Hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan 15 pertanyaan didapat nilai $r_{hitung} > 0,514$. Berdasarkan nilai di atas dapat disimpulkan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang artinya variabel valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan didapatkan hasil 0,939. Berdasarkan nilai di atas kuesioner dikatakan reliabel karena Cronbach alpha $> 0,7$.

H. Prosedur Penelitian

Langkah – langkah yang akan dilakukan selama penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan penelitian diawali dengan survei ke RSUD SMC untuk mengurus perizinan penelitian dan meminta data survey kepuasan. Selanjutnya, peneliti survey awal kepada pasien RSUD SMC. Setelah itu peneliti melakukan analisis terhadap hasil survey awal.

Pada tahap persiapan peneliti mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan dalam penelitian seperti kuesioner dan alat perekam audio untuk wawancara mendalam yang tidak tercantum dalam kuesioner. Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan literatur

dan bahan kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian sebagai referensi untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan peneliti melakukan perizinan pelaksanaan penelitian kepada pihak-pihak yang terkait dan terlibat dalam penelitian ini. Peneliti melaksanakan penelitian dengan wawancara serta memberikan kuesioner kepada responden. Setelah semua kuesioner responden terkumpul, maka dilakukan analisis hasil dari kuesioner tersebut.

I. Pengelolaan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan perangkat lunak yaitu software SPSS untuk memasukan dan mengolah data. Tahapan pengolahan data meliputi :

a. *Editing*

Editing untuk pengecekan dan perbaikan jawaban kuesioner. Apabila terdapat jawaban yang belum lengkap, jika memungkinkan perlu dilakukan pengambilan data ulang untuk melengkapi jawaban kuesioner meminta responden untuk melengkapi tetapi jika tidak bisa berhubungan kembali dengan responden tersebut maka tidak akan diolah atau dimasukkan dalam pengelolaan “*data missing*”.

b. *Scoring*

Scoring untuk memberikan penilaian pada setiap jawaban responden sesuai dengan skor yang telah ditentukan. Pemberian skor dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Komunikasi terapeutik

Kuesioner pada bagian komunikasi terapeutik dibagi menjadi 3 tahap yaitu tahap pengenalan, tahap kerja, dan tahap terminasi. Tahap pengenalan dengan jumlah 5 butir pertanyaan, tahap kerja dengan jumlah 8 butir pertanyaan, dan tahap terminasi 5 butir pertanyaan. Jumlah keseluruhan 18 butir pertanyaan diukur dengan menggunakan skala likert dengan jawaban ‘selalu’, ‘sering’ ‘kadang-kadang’, dan ‘tidak pernah’. Untuk skor jawaban ‘selalu’ diberi 4, ‘sering’ diberi 3, ‘kadang-kadang’ diberi 2, dan ‘tidak pernah’ diberi 1.

a) Skor penilaian komunikasi terapeutik berdasarkan rentang

$$\text{Persentase} = \frac{SD \text{ (skor yang didapat)}}{SM \text{ (skor maksimal)}}$$

Skor maksimal yang dipakai = jumlah jawaban X jumlah pertanyaan yaitu $4 \times 18 = 72$. Kategori kurang $\leq 83\%$ (≤ 60) dan baik $84 - 100\%$ ($61 - 72$) (Ariyanti, 2021).

2) Kepuasan pasien

Kuesioner pada bagian kepuasan pasien terhadap sikap dan perilaku perawat pada saat komunikasi terapeutik dengan pasien dengan jumlah 17 butir pertanyaan diukur dengan

menggunakan skala likert dengan jawaban ‘selalu’, ‘sering’, ‘kadang-kadang’, dan ‘tidak pernah’. Untuk skor jawaban ‘selalu’ diberi 4, ‘sering’ diberi 3, ‘kadang-kadang’ diberi 2, dan ‘tidak pernah’ diberi 1.

a) Skor penilaian kepuasan pasien berdasarkan rentang

$$\text{Persentase} = \frac{SD (\text{skor yang didapat})}{SM (\text{skor maksimal})}$$

Skor maksimal yang dipakai = jumlah jawaban X jumlah pertanyaan yaitu $4 \times 17 = 68$. Kategori tidak puas $\leq 87\%$ (≤ 59) dan puas $88 - 100\%$ ($60 - 68$) (Ariyanti, 2021).

c. *Coding*

Coding untuk mengubah data berbentuk huruf atau kalimat menjadi data angka atau bilangan. *Coding* digunakan dalam memasukan data. Pengkodean dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Komunikasi terapeutik

1 = tidak pernah

2 = kadang-kadang

3 = sering

4 = selalu

Dengan interpretasi hasil

Kurang = jika responden memperoleh $\leq 83\%$ (≤ 60 mean)

Baik = jika responden memperoleh $84 - 100\%$ ($61 - 72$)

2) Kepuasan pasien

1 = tidak pernah

2 = kadang-kadang

3 = sering

4 = selalu

Dengan interpretasi hasil

Tidak puas = jika responden memperoleh $\leq 87\%$ (≤ 59 mean)

Puas = jika responden memperoleh 88 – 100 % (60 – 68).

d. *Entry Data*

Data yang telah di edit selanjutnya data di olah dan kemudian dimasukkan ke dalam pengolahan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *software* SPSS versi 23 *for windows*.

e. *Tabulating*

Tabulating adalah proses penempatan data ke dalam bentuk table yang telah diberi kode. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS versi 23 *for windows*.

f. *Cleaning*

Pengecekan kembali data yang sudah dimasukan kedalam pengolahan data *software* SPSS versi 23 *for windows* untuk memastikan kembali apakah data yang sudah dimasukan sudah benar atau belum.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat terhadap variabel komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dari hasil penelitian dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Pada penelitian ini mendeskripsikan variabel komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap untuk pengambilan keputusan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi yang dapat dilakukan dengan pengujian statistik (Notoatmodjo, 2010).

Uji yang dipakai adalah *chi square* digunakan untuk menyimpulkan ada tidaknya hubungan antar variabel. Jenis data yang digunakan dalam uji *chi square* harus berbentuk data frekuensi berkala nominal atau ordinal atau dapat juga salah satu data berskala nominal atau ordinal. Menurut Sutrisno (2000) uji chi-square adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, di mana skala data kedua variabel adalah nominal (Cahaya Negara, 2018).