



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH DR. R SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI  
GROBOGAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Agharidtha Farah Syaharani**

**010118A005**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021**



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH DR. R SOEDJATI SOEMODIARDJO PURWODADI  
GROBOGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana  
Keperawatan (S.Kep)

**Oleh :**

**Agharidtha Farah Syaharani**

**010118A005**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2022**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini deskriptif korelasi yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan menekankan waktu observasi secara bersamaan di satu waktu yang terjadi suatu saat (Nursalam, 2015).

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di RSUD Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan, dilakukan selama 2 hari. Yaitu pada tanggal 6 dan 7 Februari 2022.

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

##### **1. Populasi**

Populasi diartikan sebagai semua obyek penelitian atau banyaknya obyek dalam penelitian (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang berjumlah sebanyak 134 pasien (kecuali pada bangsal Bougenvile, Cempaka, Seruni, ICU, Neoristi, Neoristi Isolasi, Isolasi Covid-19, dan Rosela) di RSUD Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

## 2. Sampel

Sampel diartikan bagian yang didapatkan dari semua objek penelitian serta mewakili populasi secara keseluruhan (Notoatmodjo, 2012). Dalam hal ini yang menjadi sampel pada penelitian ini semua pasien rawat inap di RSUD Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan kecuali pada pasien yang berada di bangsal Bougenvile, Cempaka, Seruni, ICU, Neoristi, Neoristi Isolasi, Isolasi Covid-19, dan Rosela. Sampel dihitung memakai rumus Slovin (Slovin dalam Nursalam, 2015):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$N$  = Jumlah seluruh populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketidakefektifan dikarenakan kesalahan saat pengambilan sampel yang bisa ditoleransi (10%)

Perhitungan sampel penelitian ini yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{134}{1 + 134(0,1)^2} \\ &= \frac{134}{1 + 1,34} \\ &= \frac{134}{2,34} \\ &= 57,26 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan pada rumus tersebut, terdapat hasil 57,26 yang dibulatkan menjadi 58 responden

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Jenis sampling penelitian ini yaitu jenis *probability sampling*, dengan menerapkan teknik *propotional stratified random sampling*, hal ini karena populasi terbagi menjadi beberapa strata atau sub populasi dan semua anggota mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel sesuai proporsinya. (Nursalam, 2015). Kemudian di hitung menggunakan rumus :

$$\text{Sampel} = \frac{\text{Populasi}}{\text{Total Populasi}} \times \text{Total Sampel}$$

**Tabel 3.1 Jumlah Sampel Penelitian dan Penyebarannya**

<b>BANGSAL</b>	<b>POPULASI</b>	<b>PROPORSI</b>	<b>SAMPEL</b>
Dahlia	5	5/134X57	2
Flamboyan (Atas)	21	21/134X57	10
Flamboyan (Bawah)	15	15/134X57	6
Gladiol	15	15/134X57	6
Kemuning	20	20/134X57	9
Lavender	20	20/134X57	9
Melati	15	15/134X57	6
Nusa Indah	15	15/134X57	6
Teratai	3	3/134X57	2
Wijaya Kusuma	5	5/134X57	2
<b>JUMLAH</b>	134		58

Penelitian ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi dalam penentuan sampelnya yaitu sebagai berikut

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien dirawat dengan jangka waktu melebihi 3 hari.
- 2) Pasien yang bersedia untuk dijadikan responden penelitian.

3) Pasien yang bisa berkomunikasi secara baik serta dalam keadaan stabil.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien dirawat dengan jangka waktu tidak melebihi 3 hari.
- 2) Pasien tidak bersedia dijadikan responden.
- 3) Pasien yang tidak bisa berkomunikasi dengan baik.

#### D. Variabel Penelitian

1. Variabel independen (Variabel bebas)

Variabel independen penelitian ini yaitu komunikasi terapeutik perawat. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Notoatmodjo, 2012).

2. Variabel dependen (Variabel terikat)

Variabel dependen penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien.

#### E. Definisi Operasional

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
Variabel Independen (Variabel Bebas) Komunikasi terapeutik perawat.	Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan perawat kepada pasien dari 3 fase berikut : 1. Fase Orientasi. 2. Fase Kerja. 3. Fase Terminasi.	Menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik yang terdiri dari 15 pertanyaan dengan kriteria jawaban : a. SL (Selalu) : 4 b. SR (Sering) : 3	Jumlah skor maksimum dan minimum tersebut dikategorikan sebagai berikut : a. Tidak terapeutik : 15-37. b. Terapeutik : 38-60.	Ordinal

---

		c. KK (Kadang-Kadang) : 2	
		d. TP (Tidak Pernah) : 1	
Variabel Dependen: Tingkat Kepuasan Pasien.	Perasaan pasien yang timbul setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perawat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.	Menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari : - <i>Assurance</i> / kepercayaan - <i>Responsiveness</i> / tanggung jawab. - <i>Emphaty</i> - <i>Tangibles</i> / kenyataan - <i>Reability</i> / keandalan dengan metode skala likert yang terdiri dari 23 pertanyaan dengan kriteria pilihan jawaban :	Jumlah skor Nominal maksimum dan minimum tersebut dikategorikan sebagai berikut : a. Tidak puas : (23-57). b. Puas : (58-92).
		a. SP (Sangat Puas) : 4	
		b. P (Puas) : 3	
		c. TP (Tidak Puas) : 2	
		d. STP (Sangat Tidak Puas) : 1	

---

## F. Pengumpulan Data

### 1. Prosedur Penelitian

Prosedur pengumpulan data serta proses perijinan dilaksanakan melalui tahap-tahap berikut :

- a. Peneliti membawakan surat ijin penelitian yang dari Universitas dan selanjutnya surat tersebut ditujukan ke Kepala Direktur RSUD Dr. R Soedjati Soemodiardjo Grobogan.

- b. Peneliti menyerahkan surat permohonan ijin penelitian di Kantor RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Grobogan.
- c. Peneliti mengajukan etik penelitian yang diberikan oleh Kepala Direktur RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Grobogan.
- d. Peneliti memperoleh ijin penelitian Kepala Direktur RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Grobogan.

## 2. Pemilihan Asisten Penelitian

Untuk memudahkan dalam pengambilan data, peneliti memakai asisten, adapula kriteria asisten peneliti yaitu:

- a. Siswa / siswi aktif Prodi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo atau setidaknya yang memiliki tingkatan sekolah setara dengan peneliti.
- b. Memahami prosedur dan tatacara mengisi instrumen serta membagikan kuesioner pada calon responden.

## 3. Tugas Asisten Peneliti

- a. Membantu peneliti minta *informed consent* kepada calon yang akan diteliti.
- b. Membantu peneliti dalam menyebarkan instrumen yang akan diberikan kepada responden serta memberikan penjelasan tentang tatacara pengisian instrumen pengumpulan data pada calon yang akan diteliti.
- c. Membantu peneliti dalam mengoreksi kembali kuesioner yang usai diisi dengan responden.

#### 4. Prosedur Pegambilan Data

- a. Peneliti mempersiapkan kuesioner (kuesioner komunikasi terapeutik, dan kuesioner kepuasan pasien) dan juga mempersiapkan alat, seperti bolpoint.
- b. Peneliti meminta izin dan bimbingan pada Kepala Ruangan semua bangsal di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan (kecuali Bougenvile, Cempaka, Seruni, ICU, Neoristi, Neoristi Isolasi, Isolasi Covid-19, dan Rosela) untuk melakukan pengambilan data/penelitian.
- c. Peneliti mengambil sampel sesuai dengan kriteria eksklusi serta inklusi.
- d. Selanjutnya peneliti dan asisten peneliti melakukan sosialisai mengenai alur dan cara penelitian dan meminta responden menandatangani lembar persetujuan selaku bukti jika responden ikut berpartisipasi dengan sukarela saat penelitian.
- e. Selanjutnya peneliti dibantu oleh asisten peneliti memberikan kuesioner kepada responden,peneliti melakukan pendampingan kepada responden yang tidak bisa membaca
- f. Responden yang tidak dapat membaca, peneliti akan meminta bantuan kepada keluarga untuk membantu dalam mengisi jawaban.
- g. Selanjutnya peneliti dibantu oleh asisten peneliti mengumpulkan seluruh kuesioner penelitian dan melakukan pengecekan kembali, setelah itu peneliti menganalisa data, dan menulis pembahasan

#### 2. Sumber Data

a. Data sekunder

Data sekunder penelitian ini yaitu data demografi responden. Data sekunder diartikan sebagai data yang didapat secara tidak langsung (Istijanto, 2010).

b. Data Primer

Data primer penelitian ini berupa kuesioner kepuasan pasien serta kuesioner komunikasi terapeutik. Pengertian data primer yaitu data yang peneliti kumpulkan secara langsung (Istijanto, 2010).

3. Alat Pengumpulan Data

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang dipakai untuk menilai tinggi rendahnya kepuasan pasien dan kuesioner yang dipakai untuk menilai komunikasi terapeutik perawat.

**Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner**

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Jumlah
Komunikasi Terapeutik Perawat.	• Fase Orientasi	1, 2, 3, 4, 5	5
	• Fase Kerja	6, 7, 8, 9, 10	5
	• Fase Terminasi	11, 12, 13, 14, 15	5
Tingkat Kepuasan Pasien.	• Responsiveness (Tanggung Jawab)	1, 2, 3, 4	4
	• Assurance (Kepercayaan)	5, 6, 7	3
	• Tangibles (Kenyataan)	8, 9, 10, 11, 12	5
	• Emphaty (Empati)	13, 14, 15, 16, 17	5
	• Reability (Keandalan)	18, 19, 20, 21, 22, 23	6

Kuesioner penelitian ini ialah kuesioner baku, hal ini dikarenakan kuesioner yang digunakan di penelitian ini pernah dipakai Almi Saprianingsih (Saprianingsih, 2020).

## **G. Etika Penelitian**

### 1. *Informed Consent*

Pengertian *Informed consent* ialah suatu bentuk kesepakatan diantara responden serta peneliti melalui cara menawarkan selebar kertas berisi persetujuan. Penelitian ini tidak ada yang menonal untuk melakukan tanda tangan sebagai calon responden

### 2. *Anonymity*

Kerahasiaan responden dijaga dengan cara peneliti tidak mengikutsertakan nama responden di lembar alat ukur namun sebagai pembeda menulis dengan inisial, angka atau kode

### 3. *Confidentiality*

Kerahasiaan informasi dari responden sangat peneliti jaga, kerahasiaan tersebut dijamin tidak akan disampaikan kepada pihak terkait dan hanya digunakan sebagai bahan kepentingan penelitian.

### 4. *Beneficiency dan Non maleficence*

Peneliti meneliti sesuai strategi dengan maksud untuk mencapai hasil yang dapat bermanfaat bagi responden (*beneficiency*). Peneliti menerangkan ke responden jika penelitian tidak merugikan responden (*non maleficence*).

### 5. *Vercity*

*Vercity* merupakan jujur, peneliti menjamin keaslian dan kejujuran saat melakukan studi tersebut.

### 6. *Justice*

*Justice* adalah keadilan, penelitian akan memberi perlakuan yang adil semua responden memperoleh perilaku yang mirip. (Swarjana, 2019)

## **H. Pengolahan Data**

### 1. *Editing*

Proses *Editing* adalah pemeriksaan data melalui pemeriksaan data yang sudah terkumpul.

### 2. *Coding*

*Coding* dilakukan untuk memudahkan pengolahan data. Koding yang digunakan peneliti sebagai berikut

#### a. Variabel Komunikasi Terapeutik Perawat

1 = Tidak terapeutik

2 = Terapeutik

#### b. Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

1 = Tidak puas

2 = Puas

### 3. *Scoring*

*Scoring* adalah cara pemberian skor dari pernyataan dalam variabel penelitian guna memudahkan metode pengolahan fakta.

a. Variabel komunikasi terapeutik perawat

1 = Tidak Pernah, 2 = Kadang-Kadang, 3 = Sering, 4 = Selalu.

1) Menentukan nilai terendah dan tertinggi.

a) Rendah : seluruh pertanyaan x nilai jawaban terendah adalah 15

$$x 1 = 15,$$

b) Tinggi : seluruh pertanyaan x nilai jawaban paling tinggi adalah

$$15 x 4 = 60,$$

Skor interpretasi yang didapatkan dari hasil kuesioner komunikasi terapeutik yaitu: skor antara 15 – 37 yang menyatakan jika komunikasi tidak terapeutik, dan 38 – 60 yang menyatakan jika komunikasi terapeutik.

b. Variabel Kepuasan Pasien.

Skor kuesioner kepuasan pasien memakai skor 4 (Sangat Puas), 3 (Puas), 2 (Tidak Puas), 1 (Sangat Tidak Puas).

a) Menentukan nilai paling rendah serta paling tinggi.

1) Rendah : banyaknya pernyataan x nilai dari jawaban paling

$$\text{rendah, diperoleh: } 23 x 1 = 23.$$

2) Tinggi : banyaknya pernyataan x nilai dari jawaban paling tinggi,

$$\text{diperoleh: } 23 x 4 = 92$$

Perhitungan ini memperoleh Interpretasi hasil kuesioner kepuasan pasien yaitu skor 23 sampai dengan 57 menunjukkan tidak puas dan skor 58 sampai dengan 92 menyatakan puas.

#### 4. *Tabulating*

*Tabulating* ialah pemberian kode serta pemeriksaan data. Peneliti membuat tabel dan selanjutnya mengelompokkan data dalam tabel tersebut agar data mudah dianalisis.

#### 5. *Entering*

Maksud *Entering* data yaitu proses dipindahkannya data dari fisik kemudian menjadi data digital memakai bantuan software SPSS versi 25.0

#### 6. *Cleansing*

Maksud *Cleansing* data ialah pengecekan statistik. Hal ini bertujuan untuk pengecekan data dengan cara: menghapus kesalahan, mengkoreksi data, serta mengatur tata letak data.

### **I. Analisis Data**

Data yang telah diolah berikutnya dianalisis bertahap sesuai tujuan penelitian, tahapan analisis yang dilakukan yaitu:

#### 1. Analisa Univariat

Analisa univariat berguna untuk mendiskripsikan characteristic tiap variabel(Notoatmodjo., 2018). Analisa univariat dilakukan untuk melihat :

- a. Gambaran komunikasi terapeutik pada perawat rawat inap di RSUD Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan.
- b. Gambaran tingkat kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Dr. R Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan.

## 2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Uji *Chi-Square* digunakan untuk menguji dua kelompok data baik variabel independen maupun dependennya berbentuk kategorik (Musafaah, 2015).

