

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *deskriptif korelasional* yaitu mendeskripsikan variabel bebas dan variabel terikat, kemudian melakukan korelasi antara kedua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (Notoatmodjo, 2012), sehingga dapat diketahui seberapa jauh kontribusi variabel terikat terhadap adanya variabel bebas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*, yaitu memberi gambaran tentang hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang pada tanggal 4 Februari 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah *generalisasi* yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Sedangkan menurut Notoatmodjo (2012) populasi merupakan

keseluruhan obyek penelitian atau obyek yang diteliti, dimana obyek tersebut gejala yang ada di masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien tetap di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang sebanyak 2.215 Orang.

Tabel 3.1. Data Pasien Per Bulan Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Leyangan

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	2260
2	Februari	2150
3	Maret	2248
4	April	2290
5	Mei	2270
6	Juni	2255
7	Juli	2247
8	Agustus	2188
9	September	2175
10	Oktober	2192
11	November	2150
12	Desember	2145
	Jumlah	26570
	Rata-rata dalam Setahun	2215

Sumber : UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang

2. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2010). Sampel yang diteliti adalah pasien tetap di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

a. Besar Sampel

Besar sampel adalah banyaknya anggota yang akan dijadikan sampel (Arikunto, 2010). Penentuan jumlah sampel pada penelitian menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

N : Besar Populasi

n : Besar Sampel

d : Tingkat Kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus diatas dapat diambil jumlah sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2215}{1 + 2215 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{2215}{24,15}$$

$$n = 91,718$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 responden

b. Metode Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan Teknik *quota sampling*. Teknik *quota sampling* merupakan dimana untuk teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur

atau anggota populasi untuk dapat dipilih sebagai sampel. Sehingga atas dasar itulah metode *quota sampling* digunakan pada tahap awal studi penelitian (Sugiyono, 2017).

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

E. Definisi Operasional

Tabel 3.2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Independen komunikasi terapeutik	Komunikasi terapeutik merupakan cara menyampaikan informasi antara perawat dan pasien sesuai kaidah komunikasi terapeutik	Menggunakan kuesioner dengan 10 pertanyaan menggunakan pilihan jawaban pertanyaan menggunakan skala Guttman, yaitu : 1. Tidak : skor 1 2. Ya : skor 2	Total Skore item 10 dengan kategori 1. Kurang Baik Dengan skor : <15 2. Baik Dengan skor : ≥15	Ordinal
Variabel Dependen : Kepuasan pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan senang dari pasien saat pelayanan dari perawat terpenuhi	Menggunakan kuesioner, dengan 11 pertanyaan menggunakan pilihan jawaban pertanyaan menggunakan skala likert, yaitu : 1. TP (Tidak Pernah) : skor 1 2. JR (Jarang) : Skor 2 3. KD (Kadang-kadang) : Skor 3 4. SR (Sering) : Skor 4 5. SL (selalu) : Skor 5	Dikatakan puas bila: 1. Kurang puas dengan skor <37 2. Puas dengan skor ≥37	Nominal

F. Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner komunikasi terapeutik yang dikombinasi dengan skala Guttman dan kuesioner kepuasan pasien yang dikombinasi dengan skala likert.

1. Kuesioner Komunikasi Terapeutik

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui komunikasi terapeutik yang digunakan perawat sudah baik atau masih kurang. Kuesioner ini dikombinasi dengan skala guttman dengan 2 jawaban antara lain :

- a. Ya : jika responden merasakan hal sesuai pernyataan dirasakan
- b. Tidak : jika responden tidak merasakan hal sesuai pernyataan dirasakan

Instrument yang digunakan masih perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dikarenakan instrument yang digunakan belum baku dan hanya mengadopsi dari peneliti terdahulu di wilayah yang berbeda.

2. Kuesioner Kepuasan Pasien

Kuesioner kepuasan pasien merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan yang dirasakan oleh pasien, sehingga seseorang tersebut dapat dikelompokkan sesuai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Instrumen yang digunakan telah dikombinasi dengan skala likert dengan 5 pilihan jawaban yaitu TP (Tidak Pernah), apabila hal pernyataan tidak pernah dilakukan, JR (Jarang), apabila hal pernyataan lebih sering tidak dilakukan daripada dilakukan, KD (Kadang-kadang), apabila hal

pernyataan seimbang antara dilakukan dan tidak dilakukan, SR (Sering), apabila hal pernyataan lebih banyak dilakukan daripada tidak dilakukan, SL (selalu), apabila hal pernyataan selalu dilakukan.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner yang belum baku sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu sebelum digunakan sebagai alat ukur suatu penelitian.

a. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu tes (alat ukur) melakukan fungsi ukurnya. Tes hanya dapat melakukan fungsinya dengan cermat bila ada sesuatu yang diukurnya. Jadi untuk dikatakan valid, tes harus mengukur sesuatu dan melakukannya dengan cermat. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Riwidikdo, 2013). Rumus *product moment correlation* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor faktor

n = jumlah responden

Dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar ($>$) dari r tabel (Riwidikdo, 2013). Hasil perhitungan tiap-tiap item yang dibandingkan dengan tabel nilai r product moment, instrumen dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel (0,632) dimana untuk $n=10$ pada taraf signifikansi 5%. Hasil uji validitas kuesioner Komunikasi Terapeutik dan Tingkat Kepuasan Pasien didapatkan semua soal valid dengan r hitung $>$ 0,816 yang artinya r hitung $>$ r tabel (0,632).

b. Reliabilitas

Reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Ukuran dikatakan reliabel jika ukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten (Notoatmodjo, 2010). Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* (Riwidikdo, 2009).

Rumus Alpha Cronbach :

$$r \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
 σ_t^2 = varians total

Dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha lebih besar ($>$) dari 0,7 dari uji coba kuesioner yang di sebarakan setelah dilakukan uji reabilitas

(Riwidikdo, 2013). Dari hasil uji reliabilitas pada kuesioner Komunikasi Terapeutik didapatkan hasil $r_{\alpha}=0,997$ sehingga $r_{\alpha} > \alpha_{cronbach}$ yang artinya instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Tabel 3.3. Kisi-Kisi Komunikasi Terapeutik

NO	Indikator	No. Pertanyaan	Jumlah
Menunjukkan Perhatian			
1	Memandang pasien	1	1
	Kontak Mata	2	1
	Sikap Terbuka	3	1
	Rileks	4	1
	Mengganggu	5	1
	Bersikap Sopan	6	1
Menunjukkan Penerimaan			
2	Mendengarkan	7	1
	Memberikan Umpan Balik	8	1
	Komunikasi non verbal dan verbal sesuai	9	1
	Tidak mendebat dan mengekspresikan keraguan	10	1

Tabel 3.4. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

Variabel	Respon Kecemasan	No. Pernyataan	Jumlah Pernyataan
Kepuasan	1. Kenyataan	1,2	2
	2. Keandalan	3,4,5	3
	3. Tanggung jawab	6	1
	4. Jaminan	7,8,9,10	4
	5. Empati	11	1
Total			11

G. Langkah Atau Prosedur Pengambilan Data

Langkah-langkah pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Proses Perizinan Penelitian

- a. Sebelum melakukan studi pendahuluan, peneliti meminta surat persetujuan penelitian dari Universitas Ngudi Waluyo.
- b. Menyerahkan surat ijin melakukan studi pendahuluan kepada Kepala Puskesmas Leyangan.
- c. Setelah mendapatkan izin dari Kepala Puskesmas Leyangan, peneliti melakukan pengambilan data sesuai dengan kriteria yang akan diteliti dan meminta data balasan dari kepala puskesmas Leyangan Kab. Semarang
- d. Setelah mendapatkan ijin kemudian peneliti akan meminta data pasien tetap yang berobat di Puskesmas Leyangan pada bulan Januari 2023 pada perawat di Puskesmas Leyangan Kab. Semarang.

2. Pemilihan asisten penelitian

Peneliti dibantu oleh dua orang asisten peneliti dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Mahasiswa SI Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang mempunyai tingkat pendidikan sederajat dengan peneliti
- b. Mampu berkomunikasi dengan baik
- c. Mengerti tentang penelitian yang dilakukan
- d. Peneliti sudah mencari asisten penelitian dan sudah melakukan seleksi sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan.
- e. Penelitian sudah memberikan informasi awal tentang instrumen dan cara pengambilan data penelitian kepada semua asisten peneliti.

3. Proses Pengumpulan Data

- a. Peneliti datang ke UPTD Puskesmas Lembangan dan mencari responden sesuai dengan kriteria penelitian yang akan dilakukan. Kemudian melakukan wawancara kepada calon responden dan menjelaskan tujuan dan melakukan proses seleksi terhadap calon responden berdasarkan kriteria inklusi
- b. Selanjutnya peneliti meminta persetujuan responden yang memenuhi kriteria secara sukarela dengan menandatangani surat pernyataan pada lembar *informed consent* yang telah di sediakan oleh peneliti sebagai bukti persetujuan menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan.
- c. Setelah menandatangani surat pernyataan menjadi responden, selanjutnya peneliti memberikan kuesioner dan menjelaskan alur pengisian sesuai dengan keterangan yang ada pada kuesioner
- d. Setelah selesai menjelaskan alur pengisian kepada responden, peneliti meminta responden untuk mengisi kuesioner setelah melakukan pemeriksaan di ruang keperawatan
- e. Kemudian setelah selesai mengisi kuesioner responden mengembalikan kuesioner kepada peneliti dan peneliti mengecek tiap item yang telah diisi oleh reponden untuk memastikan bahwa kuesioner telah diisi dengan lengkap
- f. Data kuesioner yang telah diisi di simpan dan dijaga kerahasiaannya dengan menempatkan pada map tertutup
- g. Data siap di olah dengan menggunakan SPSS

H. Etika Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini memperhatikan prinsip etik dalam penelitian yang meliputi :

1. *Informed consent* (lembar persetujuan)

Lembar persetujuan penelitian yang diberikan kepada responden bertujuan untuk mengetahui maksud, tujuan, manfaat penelitian serta dampak yang diteliti selama pengumpulan data. Responden yang menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya.

2. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Semua informasi dan data yang diperoleh dari subyek penelitian dijamin kerahasiaan oleh peneliti.

3. *Anonimity*

Untuk menjaga kerahasiaan responden, peneliti tidak mencantumkan nama responden dalam pengolahan data penelitian tetapi menggunakan insial sebagai penggantinya.

4. *Nonmaleficense*

Peneliti menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan tidak membahayakan bagi status kesehatan klien karena penelitian yang dilakukan bukan dengan perlakuan yang berakibat fatal, serta peneliti bertanggung jawab apabila ada resiko yang terjadi pada responden dan penelitian harus dihentikan jika responden merasa tidak nyaman atau merasa penelitian membahayakan responden.

5. *Veracity*

Peneliti terlebih dahulu meminta persetujuan responden. Peneliti memberikan penjelasan secara lengkap tentang penelitian terkait tujuan, prosedur dan manfaat peneliti yang dilakukan.

I. **Pengolahan Data**

Data data diperoleh kemudian diolah melalui tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. *Editing*

Peneliti dalam tahapan ini melakukan pemeriksaan data seperti kelengkapan pengisian, kesalahan dan konsistensi dari setiap jawaban. Editing dilakukan ditempat pengumpulan data sehingga jika ada kekurangan data bisa segera dilengkapi yaitu apabila ada jawaban yang belum di isi maka akan diberikan kepada responden lagi untuk di isi kembali.

2. *Scoring*

Scoring merupakan tahap pemberian skor pada semua variabel untuk klasifikasi data, klasifikasi data dilakukan dengan cara memberi skor pada pernyataan. Penilaian jawaban dari koesioner yaitu jawaban TP (Tidak Pernah) dengan skor 1, JR (Jarang) dengan skor 2, KD (Kadang-kadang) dengan skor 3, SR (Sering) dengan skor 4, SL (selalu)dengan skor 5. Pada instrument yang digunakan yaitu kuesioner kepuasan pasien, seseorang pasien dikatakan puas bila memiliki skor ≥ 27 , sedangkan kurang puas

memiliki skor <27 . Sedangkan instrument untuk mengukur komunikasi terapeutik menggunakan 2 pilihan jawaban yaitu tidak dengan skor 1, dan ya dengan skor 2, seseorang pasien merasakan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat baik jika skor ≥ 10 , sedangkan kurang baik dengan skor <10 .

3. Pemberian Kode (*Coding*)

Peneliti melakukan coding untuk mempermudah proses pengolahan data. Peneliti memberikan kode pada data yang diperoleh untuk mempermudah dalam pengelompokan data klasifikasi data. Setiap item pada lembar kuesioner diberi kode sesuai dengan karakter masing-masing.

a. Pemberian kode untuk variabel Komunikasi Terapeutik yakni :

Kategori Kurang baik	Diberi kode 1
Kategori baik	Diberi kode 2

b. Pemberian kode untuk variable kepuasan pasien yakni :

Kategori kurang puas	Diberi kode 1
Kategori puas	Diberi Kode 2

4. *Tabulasi* atau memasukkan data (*Entry*)

Peneliti melakukan tabulating atau penyusunan data setelah menyelesaikan pemberian nilai dan pemberian kode dari masing-masing jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan agar dengan mudah dijumlahkan, disusun dan ditata untuk dianalisis. Selain hasil skoring dan koding peneliti juga melakukan proses tabulasi terhadap data karakteristik dari responden sebagai landasan untuk penyusunan pembahasan.

5. *Entering*

Peneliti melakukan proses pemasukan data hasil scoring, koding dan data karakteristik responden ke dalam komputer setelah tabel tabulasi selesai untuk selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan program *microsoft excel*.

6. *Transferring* (Pemindahan)

Peneliti melakukan pemindahan kode-kode yang telah di tabulasi ke dalam komputer suatu program atau sistem tertentu, dalam hal ini peneliti memindahkan data dari program *microsoft excel* ke dalam program SPSS *versi 26.0* untuk mempercepat proses analisis data.

7. *Cleaning*

Setelah data yang dimasukkan ke dalam program SPSS selesai, peneliti memastikan bahwa seluruh data yang dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan sebenarnya atau untuk mencari ada kesalahan atau tidak pada data yang sudah di *entry*.

J. Analisa Data

1. Analisa Univariat

Analisis univariat yang dilakukan pada setiap variable hasil penelitian. Analisis univariat hanya menghasilkan distribusi dan presentase dari setiap variabel (Notoatmodjo, 2012). Variabel yang dianalisis adalah :

- a. Gambaran komunikasi terapeutik perawat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang

- b. Gambaran kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan kabupaten Semarang

2. Analisa Bivariat

Peneliti menggunakan analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang yang akan diolah menggunakan program pengolahan data *Statistic Product and Service Solutions* (SPSS) Versi 26.0 menurut (Sugiyono, 2015).

Data yang penulis gunakan berskala ordinal, maka uji statistik yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah uji *chi square*. *Chi square* (x^2) suatu sampel adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis bila dalam populasi terdiri atas dua atau lebih kelas dimana data berbentuk ordinal dan sampelnya besar (Sugiyono, 2011). Untuk memperjelas pembahasan serta mengetahui hubungan antara variable maka dilakukan uji statistik korelasi dengan menggunakan uji *Chi Square* (x^2) dengan rumus :

$$x^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Keterangan :

x^2 : nilai chi kuadrat

f_0 : frekuensi yang dikuesioner

f_e : frekuensi yang diharapkan

Guna dapat membuat keputusan tentang hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, maka harga chi kuadrat tersebut perlu dibandingkan dengan chi kuadrat tabel dengan dk dan taraf kesalahan tertentu. Dalam hal

ini berlaku ketentuan bila x^2_{hitung} lebih kecil dari x^2_{tabel} , maka H_0 diterima, dan apabila x^2_{hitung} lebih besar dari x^2_{tabel} , maka H_0 ditolak. Guna mengetahui apakah terjadi hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Ketentuan yang berlaku pada uji *Chi Square* yaitu jika :

- a. Tabelnya 2 x 2 dan tidak ada nilai $E < 5$, maka uji yang dipakai sebaiknya “Continuity Correction”
- b. Tabel 2 x 2 dan ada nilai $E < 5$, maka uji yang dipakai adalah “Fisher’s Exact Test”
- c. Tabelnya lebih dari 2 x 2, maka digunakan uji “*Pearson Chi Square*”