

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis dan Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional yang mengkaji hubungan antara variabel. Peneliti dapat mencari, menjelaskan suatu hubungan, memperkirakan, dan menguji berdasarkan teori yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Pada jenis ini, variabel independen dan dependen dinilai secara simultan pada suatu saat, jadi tidak ada tindak lanjut. (Nursalam, 2012)

4.2 Populasi, Sampel dan Metode Sampling

4.2.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh subyek atau obyek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Hidayat, 2010). Pada penelitian ini populasinya adalah Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya antara lain di ruang Alamanda, Bougenville, Cempaka dan Gardenia Bulan Februari 2015 sebanyak 95 pasien.

4.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki populasi (Hidayat, 2010). Pada penelitian ini sampel diambil dari sebagian pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Kriteria Sampel

a. Kriteria Inklusi (kriteria yang layak diteliti)

Kriteria inklusi memiliki arti dimana subyek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Hidayat, 2010). Kriteria inklusi dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Pasien yang bersedia di jadikan responden
- 2) Pasien yang telah mendapatkan pelayanan keperawatan minimal 3 hari

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subyek penelitian tidak dapat mewakili subyek sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Hidayat, 2010). Kriteria eksklusi pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Pasien tidak sadar

Besar sampel dalam penelitian dapat dihitung dengan menggunakan rumus (Setiadi, 2007).

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N (d^2)} \\
 &= \frac{95}{1 + 95 (0,05^2)} \\
 &= \frac{95}{1 + 95 (0,0025)} \\
 &= \frac{95}{1 + 0,238}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{95}{1,238}$$

$$= 76,7$$

$$= 77 \text{ pasien}$$

Keterangan :

N= Besar populasi

n= Besar sampel

d= Tingkat kepercayaan yang diinginkan (0,05).

4.2.3 Metode Sampling

Sampling adalah suatu proses dalam menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar dapat memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan subjek penelitian. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling* teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (Setiadi, 2007).

4.3 Klasifikasi Variabel

Setiadi (2007), variabel adalah suatu ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota suatu kelompok (orang, benda, situasi) yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain. Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen.

4.3.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).

Variabel independen adalah variabel yang bila ia berubah akan mengakibatkan perubahan variabel yang lain (Setiadi, 2007). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah komunikasi terapeutik.

4.3.2 Variabel Dependent (Variabel Terikat).

Variabel dependent adalah variabel yang berubah akibat perubahan variabel bebas (Setiadi, 2007). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pasien.

4.4 Definisi Operasional.

Tabel 4.1 Definisi Operasional Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Tahun 2015

No.	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala Data	Skor/ Kategori
	Variabel Independent adalah komunikasi terapeutik	Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan patologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain	Tahapan komunikasi terapeutik adalah sebagai berikut : 1. Tahap Persiapan/ Tahap Pra interaksi 2. Tahap Perkenalan 3. Tahap Kerja 4. Tahap Terminasi	Kuesioner	Ordinal	Jika komunikasi terapeutik : 1. Baik (76 – 100%) = (1) 2. Cukup (56 – 75%) = (2) 3. Kurang (\leq 55%) = (3)
	Variabel Dependent adalah Kepuasan pasien	Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan	Karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi jasa layanan, antara lain : 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Empati</i> 3. Cepat tanggap 4. Keandalan	Kuesioner	Ordinal	Jika pasien : 1. Puas (76 – 100%) = (1) 2. Cukup Puas (56 – 75%) = (2) 3. Kurang puas (\leq 55%) = (3)

No.	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala Data	Skor/ Kategori
			5. Kepastian Leonard L Barry (dalam buku Nursalam 2013)			

4.5 Pengumpulan, Pengolahan, dan Analisa Data

4.5.1 Pengumpulan Data

1. Prosedur

- a. Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut: komunikasi terapeutik menggunakan kuesioner dan kepuasan pasien menggunakan kuesioner, setelah itu peneliti meminta kepada Kepala Rumah Sakit setempat lalu peneliti melakukan penelitian.
- b. Peneliti menjelaskan tentang penelitian dan manfaatnya serta meminta responden mengisi *informed consent* bagi yang bersedia diteliti.
- c. Responden yang bersedia diteliti selanjutnya.
- d. Peneliti melaksanakan analisa data.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat pada waktu penelitian menggunakan sesuatu metode (Arikunto, 2010). Jenis instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan lembar kuesioner dan observasi

4.5.2 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk memperoleh penyajian data sebagai hasil untuk menyatakan adanya kesimpulan yang baik. Langkah-langkah pengolahan data pada penelitian ini antara lain (Notoadmojo, 2010) :

1. *Editing*

Peneliti menyeleksi atau memeriksa ulang kelengkapan pengisian kuesioner dari seluruh pertanyaan yang ada sehingga tidak ada kuesioner yang terbuang. Kuesioner diurutkan sesuai dengan nomor responden yang ada di dalam kertas kuesioner. Proses ini untuk melihat apakah semua data sudah diisi sesuai petunjuk.

2. *Coding*

Setelah semua data yang ada pada kuesioner lengkap, peneliti melakukan coding terhadap semua jawaban atau informasi responden.

a. Komunikasi terapeutik

- 1) Baik : diberi kode 1
- 2) Cukup : diberi kode 2
- 3) Kurang : diberi kode 3

b. Kepuasan pasien

- 1) Puas : diberi kode 1
- 2) Cukup puas : diberi kode 2
- 3) Kurang puas : diberi kode 3

3. *Skoring*

Skoring adalah penentuan jumlah skor, dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal

a. Pada variabel komunikasi terapeutik ini dilakukan dalam bentuk kuesioner dengan mengukur sebagai berikut :

- 1) Baik : 76%-100%
- 2) Cukup : 56%-75%

3) Kurang : 40%-55%

b. Pada variabel kepuasan pasien ini dilakukan dalam bentuk kuesioner dengan mengukur sebagai berikut :

1) Baik : 76%-100%

2) Cukup : 56%-75%

3) Kurang : 40%-55%

4. *Tabulating*

Yakni kegiatan memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori (Hidayat A.A, 2007). Menurut Arikunto (2002) hasil *tabulating* data diinterpretasikan dengan menggunakan skala sebagai berikut :

- a. 100% : Seluruhnya
- b. 76-99% : Hampir seluruhnya
- c. 51-75% : Sebagian besar
- d. 50% : Setengahnya
- e. 26-49% : Hampir setengahnya
- f. 1-25% : Sebagian kecil
- g. 0% : Tidak satupun.

Tabel 4.2 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

4.5.3 Analisa Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan penyuntingan untuk melihat kualitas data, dilanjutkan dengan melakukan koding, skoring dan dan tabulasi kemudian disajikan dalam bentuk *cross tab* sesuai dengan variabel yang hendak diukur, dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji statistik *korelasi rank spearman rho* dan menggunakan perhitungan SPSS 16.

Cara pengambilan keputusan apabila $\rho < \alpha$ (0,05) maka H1 diterima, berarti ada hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.

4.6 Etika Penelitian

Penelitian yang menggunakan manusia sebagai subjek tidak boleh bertentangan dengan etik. Tujuan penelitian harus etis dalam arti hak responden harus dilindungi.

4.6.1 Lembar persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan diberikan kepada responden yang akan diteliti, yang memenuhi kriteria dan disertai judul penelitian dan manfaat penelitian, bila subjek menolak maka peneliti tidak boleh memaksa dan tetap menghargai hak tersebut

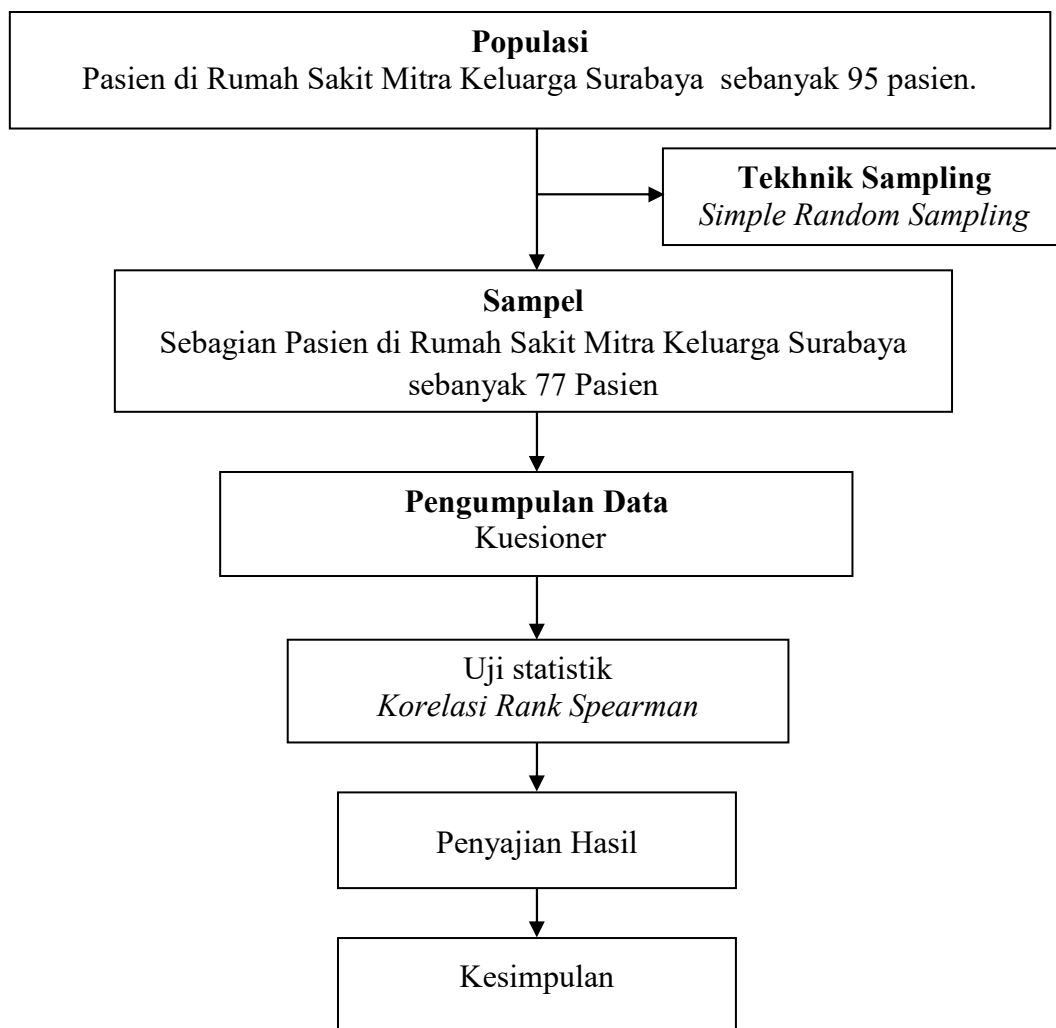
4.6.2 Tanpa Nama (*Anonimity*)

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak akan mencantumkan nama responden, tetapi peneliti cukup memberi kode tertentu pada masing-masing lembar observasi.

4.6.3 Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Informasi yang telah dikumpulkan dari responden dijaga kerahasiaannya oleh peneliti. Penyajian atau pelaporan hasil penelitian hanya terbatas pada kelompok tertentu yang terkait dengan penelitian

4.7 Kerangka Operasional



Gambar 4.1 Kerangka Kerja Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya