

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif berupaya mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dan dilakukan analisis terhadap data (Wiratna, S, 2015). Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan antara dua variabel, yaitu komunikasi terapeutik oleh perawat sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 4 sampai dengan tanggal 10 Januari 2017 di Klinik Dira Medika Bandar Lampung.

#### **C. Rancangan Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian analitik. Desain analitik digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel secara observasional, dimana adanya hubungan, perbedaan, atau hubungan pengaruh (Notoatmodjo, 2012). Pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional*, dimana peneliti melakukan pengambilan data variabel bebas dan variabel terikat dalam sekali waktu pada saat yang bersamaan (Alimul, 2008).

## D. Subjek Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien JKN-KIS yang berobat di Klinik Dira Medika Bandar Lampung Tahun 2017 berjumlah 1.514 orang setiap bulan.

### 2. Sampel

#### a. Besar Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, sebagai berikut :

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

Keterangan

N = Besar populasi

n = Sampel

d = Presisi 10% (0,1)

$$n = \frac{1.514}{1 + 1.514 (0,1)^2}$$

= 93,80 atau dibulatkan menjadi 94 responden.

Berdasarkan perhitungan sampel diatas maka jumlah sampel diperoleh sebanyak 94 responden.

**b. Cara Pengambilan Sampel**

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara pengambilan sampel yang dilakukan dengan kebetulan bertemu/ kebetulan ada (Hidayat, 2008). Disini peneliti mengambil sampel sebanyak 94 pasien JKN-KIS yang berobat di Klinik Dira Medika Bandar Lampung Tahun 2017.

**c. Kriteria Sampel**

Adapun kriteria sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1) Kriteria inklusi

- a) Semua pasien JKN-KIS yang berobat di Klinik Dira Medika Bandar Lampung Tahun 2017
- b) Bersedia menjadi responden.
- c) Dapat membaca dan menulis.
- d) Dalam kesadaran *kompos metis*

2) Kriteria eksklusi

- a) Pasien yang dalam kondisi sakit parah tidak memungkinkan untuk mengisi kuisioner
- b) Tidak bersedia menjadi responden

## E. Variabel Penelitian

### 1. Variabel *dependent* (terikat)

Variabel *dependent* atau variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi atau sebagai akibat dilakukannya variabel bebas. Variabel *dependent* pada penelitian ini adalah kepuasan pasien

### 2. Variabel *independent* (bebas)

Variabel *independent* adalah variabel yang menyebabkan timbulnya gejala atau yang mempengaruhi variabel lain. Variabel *independent* pada penelitian ini adalah komunikasi terapeutik.

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan pada variabel-variabel yang diamati atau diteliti untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2012). Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
<b>Dependen</b> Kepuasan pasien	Respon perasaan yang dirasakan oleh responden terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dengan indikator 5 dimensi penilaian yaitu <i>responsiveness, reliability, assurance, emphaty, tangible</i>	Kuisisioner	Mengisi kuisisioner	0= Tidak puas, jika skor $\leq$ mean 35,8 1= Puas, jika skor $>$ Mean 35,8	Ordinal
<b>Independen</b> Komunikasi terapeutik	Komunikasi yang dilakukan perawat saat melakukan asuhan keperawatan kepada responden baik berupa verbal dan non verbal yang bertujuan untuk kesembuhan pasien yang meliputi 4 tahap yaitu pra interaksi, orientasi, kerja dan terminasi	Kuisisioner	Mengisi kuisisioner	0= Tidak diterapkan, jika skor $\leq$ mean 39,5 1= Diterapkan, jika skor $>$ mean 39,5	Ordinal

## **G. Pengumpulan Data**

### **1. Alat pengumpul data**

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah baik variabel dependen dan variabel independen menggunakan alat pengumpul data lembar kuisisioner.

### **2. Teknik pengumpul data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian yaitu dengan cara mengumpulkan data langsung dari objek penelitian, menggunakan alat ukur lembar kuisisioner. Peneliti langsung mendatangi responden dan memperkenalkan diri seraya meminta kesediaan untuk menjadi responden dengan memaparkan maksud dan tujuan dari memberikan lembar pertanyaan, ini dilakukan untuk menciptakan rasa nyaman dan aman bagi responden. Setelah itu peneliti memberikan lembar kuisisioner dan menunggu sampai responden selesai mengisi kuisisioner dan tidak membatasi waktu untuk mengisi kuisisioner.

### **3. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **a. Uji validitas**

Uji validitas menurut Notoatmodjo (2012) digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari yang diteliti secara tepat, dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah pertanyaan valid jika  $r$  hitung ( $r$  hasil)  $>$   $r$  tabel. Jika  $N=30$

orang dengan taraf signifikan 5%,  $df=30-2=28$  didapat nilai  $r$  tabel=0,361. Uji validitas pada tanggal 3 Januari 2017 di Klinik Untung Medika Bandar Lampung dengan jumlah responden 28 orang. Hasil uji validitas pertanyaan kepuasan pasien dengan (koefisien korelasi hitung) berkisar antara 0,415-0,790 dan untuk pertanyaan komunikasi terapeutik berkisar antara 0,421-0,683 (nilai koefisien korelasi tabel  $28=0,361$  dengan taraf sig.5%). Dengan demikian berarti seluruh soal kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik valid.

**b. Uji reliabilitas**

Reliabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010). Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu, artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Instrumen harus reliabel artinya instrumen cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah reliabel jika  $r_{alpha} > r_{table}$  (Alimul, 2008).

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *alpha* pertanyaan kepuasan pasien adalah berkisar antara 0,934-0,938 dan pertanyaan komunikasi terapeutik adalah berkisar antara 0,916-0,922 dengan (nilai koefisien korelasi tabel  $28=0,361$  dengan taraf sig.5%). Dengan demikian berarti seluruh soal kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik reliabel.

## H. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu bagian rangkaian kegiatan penelitian setelah pengumpulan data (Notoatmodjo, 2012). Ada 4 tahapan dalam pengolahan data yaitu :

### 1. *Editing*

Pada tahap ini, penulis melakukan penelitian terhadap data yang diperoleh kemudian memastikan bahwa data telah terisi semua oleh responden dan dapat dibaca dengan jelas.

### 2. *Coding*

Penulis membuat kode tertentu pada tiap-tiap data sehingga memudahkan penulis melakukan analisis data. Penulisan *coding* tersebut berdasarkan kategori yang telah ditentukan oleh peneliti. Pada penelitian ini, peneliti memberikan kode untuk variabel independen yaitu komunikasi terapeutik kode 0=tidak diterapkan, jika skor  $\leq$  mean 35,8 dan 1= diterapkan, jika skor  $>$ mean 35,8, sedangkan untuk varianbel dependen yaitu kepuasan pasien kode 0=tidak puas, jika skor  $\leq$  mean 39,5 dan 1=puas, jika skor  $>$  mean 39,5.

### 3. *Procesing*

Memproses data agar dapat dianalisis setelah semua isian kuisisioner telah diisi dengan benar, juga telah dilakukan *coding*. Pada tahap ini peneliti menggunakan bantuan komputer.

#### 4. *Cleaning*

Peneliti melakukan pengecekan kembali data yang sudah di *entry* apakah masih ada data yang salah atau perlu ditambahkan atau dikurangi.

### I. Analisis Data

#### 1. Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi variabel independen dan variabel dependen. Data yang terkumpul dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan komputer. Data variabel independen untuk melihat distribusi frekuensi komunikasi terapeutik. Kemudian data variabel dependen untuk melihat distribusi frekuensi kepuasan pasien dengan ukuran presentase atau proporsi (Arikunto, 2010).

#### 2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat yaitu analisa data yang dilakukan terhadap dua variabel untuk melihat pengaruh/hubungan antara variabel independen komunikasi terapeutik dengan variabel dependen kepuasan pasien. Dalam penelitian ini analisa yang digunakan adalah uji *Chi-square* ( $\chi^2$ ), dengan menggunakan derajat kesalahan 5% dengan tingkat kepercayaan 95% (Arikunto, 2010).

Jika hasil perhitungan menghasilkan nilai *p-value*  $\leq$  nilai *alpha* (0,05) maka ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika hasil perhitungan menghasilkan nilai *p-value*  $>$  nilai *alpha* (0,05) maka tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. *Odds Ratio* (OR) adalah untuk mengetahui seberapa variabel bebas

beresiko terhadap variabel terikat. Sehingga pada rancangan penelitian *cross sectional* ini besar resiko relatif dapat dilihat dengan angka *odds ratio* (OR) yang dianalisa pada rentang *95% confidence interval*.