

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional, yaitu penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel bebas dengan variabel terikat. Desain penelitian ini menggunakan *cross-sectional*, dimana data yang menyangkut variabel bebas (komunikasi terapeutik) dan terikat (kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso) dikumpulkan dalam waktu bersama-sama.

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

##### 1. Tempat

Penelitian dilakukan di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan tanggal 9 November 2022 sampai 9 Desember 2022.

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

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah semua keluarga pasien yang mengantar pasien di IGD RSUD dr.

Soediran Mangun Sumarso. Jumlah pasien yang dirawat di IGD berdasarkan data rekam medis bulan Juli 2022 sebanyak 1.200 orang pasien.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu sehingga dianggap dapat mewakili populasinya (Sastroasmoro, 2014).

Rumus pengambilan sampel dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Presisi yang ditetapkan 10% (0,1)

$$n = \frac{1.200}{1 + 1.200(0,1)^2}$$

$$= 92,30 \text{ orang.}$$

Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 92 orang keluarga pasien IGD. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dimana sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan atas kriteria atau ciri-ciri tertentu yang sudah dikategorikan sebelumnya agar data yang diambil dapat mewakili dari populasi (Notoadmojo, 2018).

Notoatmodjo (2018), agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi, maupun eksklusi.

### 1) Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Responden pada penelitian ini adalah yang memenuhi kriteria inklusi penelitian yaitu:

- a) Keluarga pasien IGD (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak) yang mengantar pasien dari awal dan menunggu hingga pasien selesai dilakukan tindakan medis.
- b) Keluarga pasien IGD (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak) yang bersedia menjadi responden penelitian.
- c) Keluarga pasien (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak) dengan perawatan di IGD kategori *triage* kuning dan *triage* hijau.

### 2) Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Responden yang termasuk dalam kriteria eksklusi yaitu:

- a) Keluarga pasien yang mengalami gangguan mental.
- b) Pasien IGD yang tidak ditunggu anggota keluarga karena kondisi tertentu (kecelakaan).

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan sesuatu yang bervariasi (Sugiyono, 2018). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

##### 1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab berubahnya variabel terikat (Sugiyono, 2018). Variabel bebas dalam penelitian ini komunikasi terapeutik

##### 2. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang nilainya akan berubah karena variabel bebas (Sugiyono, 2018). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan keluarga pasien.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan definisi variabel secara operasional yang diukur secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena dengan menggunakan parameter tertentu (Hidayat, 2015).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Indikator Penilaian	Skala
Variabel bebas				
Komunikasi terapeutik	Kemampuan perawat di IGD dalam melakukan komunikasi kepada keluarga pasien tentang kondisi pasien melalui tahap orientasi, tahap kerja, tahap terminasi	Kuesioner menggunakan skala <i>Gutman</i> dengan alternatif jawaban Ya dan Tidak	1. Baik : $\geq$ rata-rata (17,24) 2. Kurang : $<$ rata-rata (17,24)	Ordinal
Variabel terikat				
	Suatu ungkapan perasaan keluarga pasien terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh perawat IGD meliputi <i>Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability</i> termasuk dalam kemampuan dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan	Kuesioner kepuasan RATER menggunakan model skala <i>Likert</i> dengan alternatif jawaban 1. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. Kurang baik 4. Baik 5. Sangat baik	Tingkat kepuasan: 1. Puas: $\geq$ rata-rata (72,57) 2. Tidak puas: $<$ rata-rata (72,57)	Ordinal

## F. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2018) menyatakan instrumen penelitian merupakan alat untuk mengukur, mengobservasi, dan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data serta mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data yang akurat. Instrumen dalam penelitian ini didasarkan pada jenis variabel penelitian.

### 1. Variabel Bebas: komunikasi terapeutik

Instrumen penelitian pada variabel komunikasi terapeutik menggunakan kuesioner yang disadur dari penelitian Dewanti (2019) tentang komunikasi terapeutik perawat dengan lama perawatan rawat inap

bougenvile RSUD Wates sebanyak 20 pertanyaan. Pertanyaan disusun menggunakan skala *Gutman*, dengan sifat pernyataan *favourable* dan *unfavorable*.

Pernyataan *favourable* dengan penilaian :

Ya : nilai 1

Tidak : nilai 0

Pernyataan *unfavourable* dengan penilaian

Ya : nilai 0

Tidak : nilai 1

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik

Topik	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Total
Tahap orientasi	1, 2,3,5,7,9	4, 6, 8	9
Tahap kerja	10,12,13,14,15	11,16	7
Tahap terminasi	17,20	18,19	4
Jumlah	13	7	20

Penilaian komunikasi terapeutik dikategorikan menjadi 2 yaitu :

- a. Baik :  $\geq$  rata-rata (17,24)
- b. Kurang :  $<$  rata-rata (17,24)

## 2. Variabel Terikat: kepuasan keluarga pasien

Instrumen variabel terikat menggunakan kuesioner kepuasan keluarga pasien menggunakan kuesioner *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability* yang disadur dari penelitian Triyono (2019) tentang hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta dengan model jawaban STS = Sangat Tidak Setuju skor 1, TS = Tidak Setuju skor 2, KS = Kurang Setuju skor 3, S = Setuju skor 4, SS

= Sangat Setuju skor 5. Kuesioner sebanyak 25, semua pertanyaan bersifat *favourable* (positif).

Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien

Topik	<i>Favourable</i>	Total
<i>Responsiveness</i>	1,2, 3, 4,5	5
<i>Assurance</i>	6 ,7, 8, 9, 10	5
<i>Tangible</i>	11,12, 13, 1 ,15	5
<i>Emphaty</i>	16,17, 18, 19, 20	5
<i>Reliability</i>	21,22, ,23, 24 ,25	5
Jumlah		25

Penilaian tingkat kepuasan keluarga pasien dikategorikan menjadi 2 yaitu:

- a. Puas:  $\geq$  rata-rata (72,57)
- b. Tidak puas:  $<$  rata-rata (72,57)

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji validitas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Notoadmojo, 2018). Uji validitas kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan keluarga pasien tidak dilakukan uji lagi, mengingat penelitian Dewanti (2019) kuesioner komunikasi terapeutik dan penelitian Triyono (2019) kuesioner kepuasan keluarga pasien telah dilakukan uji validitas.

Hasil uji validitas kuesioner komunikasi terapeutik dari penelitian Dewanti (2019) diketahui 20 item pertanyaan mempunyai nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{hitung}$  terendah adalah 0,347 dan  $r_{hitung}$  tertinggi 0,798. Nilai  $r_{tabel}$

= 0,316. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan keluarga pasien dari penelitian Triyono (2019) diketahui nilai  $r_{hitung}$  terkecil 0,496, dan  $r_{hitung}$  terbesar 0,815.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2016). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Menurut Sugiyono (2018) kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,70$ .

Hasil uji reliabilitas kuesioner komunikasi terapeutik dari penelitian Dewanti (2019) diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0,857, sementara hasil reliabilitas kuesioner kepuasan keluarga pasien diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0,862, sehingga kuesioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan dapat dijadikan instrumen penelitian.

## H. Pengolahan dan Analisa Data

### 1. Pengolahan Data

Menurut Hidayat (2015) pengolahan data adalah kegiatan meringkas dan menyajikan data yang telah didapat dari instrumen penelitian. Pengolahan data meliputi sebagai berikut ini yaitu :

#### a. Memeriksa data (*Editing*)

Suatu upaya pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk mempunyai resiko kekeliruan. Tujuan dari *editing* sendiri bersifat koreksi yaitu untuk



menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam pencatatan dalam tahap pengumpulan data dan setelah data terkumpul.

b. *Scoring*

Merupakan pemberian skor pada data yang akan dianalisis.

c. *Coding*

Merupakan pemberian kode yang berupa angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

d. *Tabulating*

Kegiatan membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

e. *Entry data*

Kegiatan memasukan data ke komputer dengan menggunakan aplikasi program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25. *for Windows*.

f. *Cleaning*

Merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dimasukan untuk diperiksa adanya kesalahan atau tidak.

2. Analisa Data

a. Analisa Univariat

Analisa data ini digunakan terhadap tiap variabel dari penelitian dan pada analisis ini umumnya hanya akan menghasilkan distribusi presentasi dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2018). Analisis univariat ini

menggunakan rumus distribusi frekuensi yaitu dengan rumus:

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : besarnya persentase

n : jumlah skor responden

N : jumlah skor maksimal dari item

b. Analisa Bivariat

Analisa data ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi atau untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel dependen / terikat dan variabel independen /bebas (Sugiyono, 2018). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik korelasi *Rank Spearman*

Rumus Spearman Rank :

$$rho_{xy} = 1 - \frac{6\sum D}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan :

rhoxy = Korelasi tata jenjang

D = Beda antara jenjang tiap subyek

N = Banyaknya subyek (Arikunto, 2016)

Pedoman untuk interpersonal terhadap koefisien korelasi menggunakan teori sugiyono (2018), dengan klasifikasi nilai yaitu :

1) 0,00 – 0,199 = Sangat rendah

2) 0,20 – 0,399 = Rendah

- 3) 0,40 – 0,599 = Sedang
- 4) 0,60 – 0,799 = Kuat
- 5) 0,80 – 1,00 = Sangat kuat

Interpretasi hasil uji korelasi *Rank Spearman*

- 1) Apabila nilai signifikansi *p-value* <0,05 maka hipotesis alternatif penelitian diterima, yang artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.
- 2) Apabila nilai signifikansi *p-value*  $\geq$ 0,05 maka hipotesis alternatif penelitian ditolak, yang artinya tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

## **I. Jalannya Penelitian**

Penelitian dilaksanakan dengan beberapa tahapan meliputi:

1. Tahap Persiapan
  - a. Peneliti mengajukan tiga judul penelitian kepada pembimbing. Setelah judul yang diusulkan disetujui oleh pembimbing, peneliti segera menyusun SKRIPSI penelitian. Dalam proses penyusunan SKRIPSI penelitian, peneliti dibimbing oleh pembimbing hingga SKRIPSI penelitian disetujui oleh pembimbing.
  - b. Peneliti mengajukan surat ijin pendahuluan ke Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi Dan Kesehatan Universitas

Sahid Surakarta yang ditujukan kepada RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

- c. Peneliti mengurus perijinan surat ijin pendahuluan ke Diklat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.
- d. Peneliti melakukan studi pendahuluan setelah mendapatkan ijin pada tanggal 2 – 3 Agustus 2022. Data yang dicari dalam studi pendahuluan jumlah pasien yang berkunjung di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.
- e. Peneliti menyusun SKRIPSI mulai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, teori-teori yang relevan dalam SKRIPSI penelitian, menyusun instrumen penelitian dan mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing.
- f. Peneliti melakukan ujian seminar proposal pada hari jumat, 21 Oktober 2022. Setelah mendapatkan persetujuan oleh dosen pembimbing dan ketua program studi keperawatan selanjutnya peneliti melakukan penelitian.

## 2. Tahap Pelaksanaan

- a. Peneliti meminta surat rekomendasi ijin penelitian dari Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang ditujukan kepada RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.
- b. Peneliti memulai penelitian setelah mendapatkan surat rekomendasi penelitian dari kantor Kesatuan Bangsa dan Politik kabupaten Wonogiri serta surat ijin dari Diklat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

- c. Peneliti mencari responden yang mengantar dan menunggu di IGD sebagai responden sesuai kriteria inklusi dan eksklusi sampel penelitian.
- d. Setelah mendapatkan responden peneliti menunggu sampai pelayanan di IGD selesai dilakukan.
- e. Peneliti memperkenalkan diri, menjelaskan maksud dan tujuan penelitian sebagai upaya untuk bina hubungan saling percaya (BHSP) antara peneliti dengan responden.
- f. Responden yang bersedia diberikan lembar *informed consent* sebagai tanda kesediaan menjadi responden dan ditanda tangani.
- g. Peneliti memberikan tiga lembar kuesioner yaitu karakteristik responden yang terdiri dari data: nama (inisial), umur (tahun), jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan; kuesioner terapeutik perawat terdapat 20 pertanyaan dengan alternatif jawaban (Ya dan Tidak) dan kuesioner kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) dengan 25 pertanyaan dengan alternatif jawaban (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju, Sangat Setuju) serta menjelaskan tata cara pengisian kuesioner.
- h. Responden mengisi semua pertanyaan/ kuesioner penelitian.
- i. Peneliti mendampingi selama responden mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan responden apabila menemui kesulitan selama proses mengisi kuesioner.
- j. Kuesioner yang sudah selesai diisi oleh responden, selanjutnya peneliti mengecek ulang jawaban responden dan memastikan bahwa semua item

pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap.

- k. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada responden karena telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya.
  - l. Peneliti telah melakukan penelitian dan didapatkan sebanyak 92 responden.
  - g. Setelah data terkumpul, peneliti melanjutkan mengolah data dengan proses *editing, scoring, coding, tabulating, entry data* dan *cleaning*.
3. Tahap Pelaporan

Tahap akhir bila semua data terkumpul, peneliti menganalisis data yang telah didapatkan dengan menggunakan program pengolahan *SPSS Versi 25* dan menginterpretasikan data yang diperoleh. Setelah itu peneliti membuat laporan hasil dan pembahasannya, dan dikonsultasikan ke Dosen Pembimbing I maupun II sampai tahap disetujui untuk dilakukan seminar hasil penelitian.

## **J. Etika Penelitian**

Menurut Dharma (2017) penelitian keperawatan pada umumnya melibatkan manusia sebagai subyek penelitian. Penelitian mempunyai risiko ketidaknyamanan atau cedera pada subyek mulai dari risiko ringan sampai dengan berat. Manusia sebagai subyek penelitian adalah makhluk yang holistik, merupakan integrasi aspek fisik, psikologis, sosial dan spiritual yang tidak bisa dipisahkan. Masalah yang terjadi pada salah satu aspek yang lain sehingga penelitian keperawatan harus dilandasi dengan etika penelitian yang

memberikan jaminan bahwa keuntungan yang di dapat dari penelitian jauh melebihi efek samping yang ditimbulkan.

Peneliti dalam melakukan penelitian dengan tata cara meminta rekomendasi ijin penelitian dari Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta untuk digunakan mengurus surat rekomendasi penelitian dari kantor Kesatuan Bangsa dan Politik kabupaten Wonogiri dan ijin kepada Diklat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Peneliti yang mendapat persetujuan penelitian, dilanjutkan melakukan penelitian dengan memenuhi prinsip etik. Menurut Hidayat (2015) etika penelitian sebagai berikut:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Penelitian dilaksanakan dengan menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia. Responden memiliki hak asasi dan kebebasan untuk menentukan pilihan ikut atau menolak penelitian (*autonomy*). Peneliti tidak memaksa atau memberikan penekanan pada responden untuk bersedia ikut dalam penelitian dan responden berhak untuk mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apa pun. Prinsip ini diaplikasikan melalui penjelasan secara singkat dan jelas oleh peneliti kepada responden tentang tujuan, prosedur, durasi keterlibatan responden, hak responden dan manfaat penelitian. Setelah diberikan penjelasan, responden secara suka rela memberikan tanda tangan pada lembar persetujuan (*informed consent*). Selama penelitian semua responden bersedia untuk dilibatkan dalam penelitian.

2. Menghormati prinsip kerahasiaan (*respect for privacy and confidentiality*)

Responden sebagai subyek penelitian memiliki privasi dan hak asasi untuk mendapatkan kerahasiaan informasi. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa penelitian menyebabkan terbukanya informasi tentang responden. Peneliti perlu merahasiakan berbagai informasi yang menyangkut privasi responden yang tidak ingin identitasnya dan segala informasi tentang dirinya diketahui oleh orang lain. Prinsip ini diterapkan pada penelitian ini dengan cara identitas responden seperti nama diganti inisial nama responden.

3. Menghormati keadilan dan inklusivitas (*respect for justice inclusiveness*)

Prinsip keterbukaan dalam penelitian mengandung makna bahwa penelitian dilakukan secara jujur, tepat, cermat, hati-hati dan dilakukan secara professional. Prinsip keadilan mengandung makna bahwa penelitian memberikan keuntungan dan beban secara merata sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan responden.

4. *Beneficence*

Prinsip ini mengandung makna bahwa setiap penelitian harus mempertimbangkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi responden penelitian dan populasi dimana hasil penelitian diterapkan dan meminimalisir dampak yang merugikan bagi responden. Penerapan dalam penelitian ini berupaya tidak menimbulkan kerugian kepada responden. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah informasi tentang pelayanan



kesehatan pada pasien IGD sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan atas pelayanan IGD.

5. *Right to protection from discomfort*

Hak untuk mendapatkan perlindungan dari ketidaknyamanan dan kerugian mengharuskan agar responden dilindungi dari eksploitasi dan peneliti harus menjamin bahwa semua usaha dilakukan meminimalkan bahaya atau kerugian dari suatu penelitian.