

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah jenis penelitian yang dilakukan hanya sekali dalam satu waktu, mengukur atau mengobservasi data variabel independen (komunikasi dokter dan perawat) dan dependen (kepuasan pasien) secara bersamaan tanpa melakukan tindak lanjut setelah pengukuran (Nursalam, 2017).

#### **2.2 Populasi dan Sampel**

##### **2.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah area generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moies Samarinda

##### **2.2.2 Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian terpilih dari jumlah populasi yang dijadikan responden dalam penelitian (Roflin et al., 2021). Dalam menentukan sampel ini, peneliti menggunakan Rumus

Lameshow. Rumus Lameshow digunakan karena jumlah populasi yang tidak di ketahui.

Terkait proporsi sampel diambil dari study penelitian terdahulu dengan judul Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan besar proporsi yaitu 25% (Sugiono & muftihatin, 2022).

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

$z^2$  : skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p : proporsi = 0,25

$d^2$  : sampling error = 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,25(1-0,25)}{0,1^2} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,1875}{0,01} \\ &= 72 \end{aligned}$$

Jadi, setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Lameshow maka didapatkan hasil perhitungan sampel yaitu sebesar 72.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria di mana subjek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Nalendra et al., 2021). Sehingga dalam penelitian ini peneliti memiliki kriteria inklusi subjek penelitian sebagai berikut:

- 1) Pasien yang pernah menggunakan/mengikuti rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis
- 2) Pasien yang telah mendapatkan pelayanan rawat jalan, maksimal 3 hari sebelumnya
- 3) Pasien diatas umur 17 tahun
- 4) Pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Nalendra et al., 2021). Sehingga dalam penelitian ini penelitian memiliki kriteria eksklusi.

- 1) Pasien rawat inap
- 2) Pasien rawat jalan yang tidak bersedia mengisi kuesioner

### **2.2.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel non-probabilitas dengan menggunakan jenis pengambilan sampel *Consecutive Sampling*. Teknik ini memilih subjek atau sampel berdasarkan kedatangan mereka ke tempat penelitian. Subjek atau sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak memiliki kriteria eksklusi akan digunakan sebagai sampel. Apabila jumlah sampel terpenuhi, pengambilan sampel akan dihentikan.

### **2.3 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit I.A Moeis yang berada di Kota Samarinda Kalimantan Timur. Rumah Sakit I.A Moeis adalah salah satu Rumah Sakit Milik Pemerintah Kota Samarinda. Rumah Sakit ini adalah RS kelas C. waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret-April 2023.

## 2.4 Definisi Operasional

**Tabel 2. 1** Definisi Operasional

Variable	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
<b>Variable Independent</b>					
Komunikasi	Komunikasi adalah suatu proses penyampaian atau pemindahan pesan berupa informasi dari dokter dan perawat kepada pasien rawat jalan	Menggunakan Kuesioner	menggunakan skala guttman yang berisi 4 pertanyaan jawaban yang salah di beri nilai 1 jawaban yang benar di beri 2	Jumlah soal : 4 Nilai tertinggi : 8 Nilai terendah : 4 Dikategorikan menjadi 2 yaitu : ≥ 6 = baik ≤ 5= tidak baik Komunikasi tenaga kesehatan 75% di anggap baik (Ahenkan & Aduo-Adjei, 2017)	Nomial
<b>Variable Dependen</b>					
Kepuasan Pasien	Menurut (Priyanto.A, 2009). Kepuasan pasien ialah suatu taraf perasaan pasien yang timbul sebagai dampak dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, 2019)	Menggunakan kuesioner	Menggunakan kuesioner skala guttman yang berisi 10 pertanyaan Jawaban yang salah di beri nilai 1 jawaban yang benar di beri nilai 2	Jumlah soal : 10 Nilai tertinggi : 20 Nilai terendah : 10 Dikategorikan menjadi 2 yaitu : ≥ 15 = puas ≤ 14 = tidak puas (Imaninda & Azwar, 2018)	Nominal

## 2.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah alat yang digunakan untuk memudahkan pengumpulan data di lapangan. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner baku, kuesioner mengenai komunikasi di adopsi dari (Ahenkan & Aduo-Adjei, 2017), kemudian kuesioner mengenai kepuasan pasien mengadopsi dari (Imaninda & Azwar, 2018)

### a. Sub A

Mencantumkan karakteristik responden, seperti nama responden, jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan

### b. Sub B

Berisi 4 pertanyaan tentang komunikasi dengan menggunakan skala guttman. Hasil penilaian skala guttman yaitu 1 = tidak dan 2 = ya.

### c. Sub C

Berisi 10 pertanyaan tentang kepuasan pasien dengan menggunakan skala guttman. Hasil penilaian skala guttman yaitu 1 = tidak dan 2 = ya.

### 2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas pada instrumen kuesioner komunikasi dinyatakan valid model menunjukkan nilai R-square yang disesuaikan sebesar 0,56 dengan demikian model ini cocok dalam menjelaskan 56% variasi dimensi komunikasi terhadap

kepuasan pasien dan Instrumen kuesioner kepuasan pasien ini dinyatakan valid berdasarkan penelitian (Imaninda & Azwar, 2018) dengan menunjukkan variasi dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

### **2.5.2 Uji Reliabilitas**

Instrumen kuesioner komunikasi yang berisikan empat item dinyatakan reliabilitas dengan menggunakan studi (Ahenkan & Aduo-Adjei, 2017) dengan nilai alpha cronbach untuk survey ini adalah 0,85 dan uji reliabilitas diukur terhadap instrumen kepuasan pasien digunakan yaitu kuesioner Patient safety questionnaire (PSQ-1) dimana telah diuji reliabilitasnya sebesar 0,883 (Imaninda & Azwar, 2018).

## **2.6 Prosedur Penelitian**

### **2.6.1 Pengumpulan Data**

#### **a. Data Primer**

Data yang diambil adalah primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dan dapat dinyatakan sebagai data asli, dengan menggunakan instrumen alat pengambilan data berupa kuesioner yang berisikan pertanyaan mengenai komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien

b. Data Skunder

Data skunder ini diperoleh melalui survei pendahuluan kepada pasien rawat jalan. Data sekunder dalam penelitian didapatkan melalui survei pendahuluan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

### 2.6.2 Analisis Data

Untuk mencapai tujuan utama penelitian, yaitu menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diungkapkan, analisis data merupakan bagian yang sangat penting dari penelitian (Nursalam, 2017). Setelah data dikumpulkan dari responden yaitu kuesioner, analisis data dilakukan. Ini dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

*Editing* atau pemeriksaan data adalah upaya peneliti untuk melakukan pengecekan kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui dan menilai kesesuaian dan relevansi data untuk diproses lebih lanjut. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam editing ini adalah kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, kesesuaian jawaban, dan relevansi jawaban.

2. *Coding*

Pengkodean dilakukan pada data untuk memfasilitasi representasinya. Pengkodean dilakukan pada setiap



jawaban untuk mengelompokkan jawaban responden berdasarkan jenisnya. Peneliti mengkodekan sesuai dengan komponen kuesioner dan jawaban responden.

### 3. Skoring

Pada tahap ini, tanggapan dari responden yang sama dikelompokkan secara teratur. Selanjutnya, hasil dihitung dan dijumlahkan menjadi sebuah tabel.

#### a. Analisis Univariat

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel penelitian meliputi, nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, Pendidikan.

#### b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk menganalisis hubungan antar dua variabel. Uji statistik dalam analisis bivariat di penelitian ini menggunakan komputerasi dengan uji chi-square ( $\alpha = 0,05$ ) yaitu salah satu uji jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel. Pada penelitian ini variabelnya ialah variabel komunikasi dengan variabel kepuasan pasien yang mempunyai wewenang dalam. Dasar dari penggunaan uji ini adalah karena data yang diolah berisi unsur skala

nominal pada kedua variabel independen dan dependen. Terdapat alternatif untuk uji chi square apabila memenuhi syarat yaitu, Tidak ada nilai observed yang bernilai nol, Serta mempunyai nilai expected kurang dari 5, maksimal 20% dari jumlah.

Jika syarat uji chi square tidak terpenuhi, maka dilakukan alternatifnya yaitu, alternatif uji chi square adalah uji fisher. Adapun kriteria interpretasi ujinya sebagai berikut:

- 1) Apabila  $p < 0,05 = H_0$  ditolak, yang artinya ada “Ada hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”
- 2) Apabila  $p > 0,05 = H_0$  diterima, yang artinya “Tidak ada hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”

#### 4. Analisis Statistic

Software uji statistik digunakan untuk mengolah dan menguji data penelitian ini. hubungan antara ukuran dan variabel yang diwakili oleh data skala. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah  $<0,05$  dan  $H_1$  menunjukkan adanya hubungan diperbolehkan.