

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan desain korelatif yang rancangannya menggunakan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* artinya pengambilan data dari responden dilakukan secara bersamaan antara variabel dependen dan variabel independen dan pada satu waktu saja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara yang dilaksanakan tanggal 16-20 juli 2025.

#### **C. Subjek Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas selama 3 bulan terakhir yaitu bulan Februari-April tahun 2025, jumlah pasien yang berkunjung sejumlah 3.091 pasien.

##### **2. Sampel**

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil dan digunakan sebagai representasi atau perwakilan untuk menggambarkan karakteristik seluruh populasi dalam suatu penelitian. Sampel digunakan ketika tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi karena keterbatasan waktu, biaya, tenaga, atau luasnya jangkauan. Dengan menggunakan sampel, peneliti dapat menarik kesimpulan atau membuat generalisasi terhadap populasi berdasarkan data yang diperoleh dari

kelompok yang lebih kecil tersebut. Karena jumlah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan di UPTD Puskesmas Sekatak lebih dari 100, maka untuk menghitung jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

d : Tingkat eror (0,1)

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

$$n = \frac{3091}{1 + (3091 \times 0,1)^2}$$

$$n = 96,86$$

Berdasarkan hasil penghitungan, maka jumlah minimal sampel dalam penelitian ini sejumlah 97 responden.

### 3. Teknik Sampling

Jenis sampel penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan tehnik *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel dengan cara mengambil sampel yang ditemui selama penelitian (Saryono, 2018).

Kriteria inklusi sampel pada penelitian ini antara lain:

- a. Berusia  $\geq 18$  tahun, baik laki-laki maupun perempuan.
- b. Melaksanakan kunjungan pemeriksaan kesehatan secara rutin di UPTD Puskesmas Sekatak.
- c. Tinggal di wilayah kerja UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan.
- d. Mampu berkomunikasi dengan baik, baik secara verbal maupun tulisan.
- e. Bersedia menjadi responden penelitian dengan menandatangani lembar informed consent (persetujuan partisipasi).

Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

- a. Pasien dengan gangguan kognitif atau gangguan mental yang menyulitkan untuk memahami dan menjawab kuesioner.
- b. Pasien dalam kondisi gawat darurat atau akut, seperti hipertensi krisis yang sedang dirujuk ke rumah sakit, dan pasien dengan komorbid berat yang mempengaruhi kepatuhan secara signifikan (misalnya gagal ginjal stadium akhir, stroke berat, atau kanker terminal).

#### D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Variabel independen: Komunikasi terapeutik perawat	Komunikasi terapeutik dengan pendekatan psikologis yang dibuat atau dirancang dengan tujuan mewujudkan kesembuhan pasien, dengan indikator: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendengarkan dengan penuh perhatian</li> <li>2. Menunjukkan penerimaan</li> <li>3. Menanyakan pertanyaan yang berkaitan</li> <li>4. Mengulang</li> <li>5. Klarifikasi</li> <li>6. Memfokuskan</li> <li>7. Memberi informasi</li> <li>8. Memberikan penghargaan</li> <li>9. Menawarkan diri</li> <li>10. Memberi kesempatan kepada klien untuk memulai pembicaraan</li> <li>11. Menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan</li> <li>12. Humor</li> </ol>	Kuesioner komunikasi terapeutik dengan yang terdiri dari 20 pernyataan dengan pilihan jawaban: tidak pernah: 0 kadang-kadang: 1 sering: 2 selalu: 3	Nilai minimal dan maksimal 60 Kriteria penilaian: 1. Kurang baik skor 0-20 2. Cukup baik skor 21-40 3. Baik dengan skor 41-60	Ordinal
Variabel dependen: Kepuasan pasien	Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya, dengan indikator: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daya tanggap</li> <li>2. Jaminan</li> <li>3. Bukti fisik</li> </ol>	Kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kepuasan yang terdiri dari 15 pernyataan dengan	Kategori : 1. Tidak Puas: 0-22 2. Puas skor 23-45	Nominal

Variabel	Definisi	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Data
4. Empati				
5. Kehandalan				

## E. Pengumpulan Data

### 1. Sumber Data

Sumber data dari dua variabel penelitian yang diperoleh dari data primer dan sekunder:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari responden dengan cara teknik pengambilan data tertentu, seperti data usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jumlah kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner untuk memperoleh data dalam penelitian. Peneliti mengambil data penelitian menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.

### 3. Alat Pengumpulan data

#### a. Kuesioner komunikasi terapeutik perawat

Kuesioner komunikasi terapeutik perawat yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 20 butir pernyataan dengan skala Likert empat poin, yaitu: tidak pernah, kadang-kadang, sering, dan selalu. Untuk menjamin kualitas alat ukur, dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dalam pengumpulan data. Berdasarkan uji validitas menggunakan korelasi item-total, sebagian besar item menunjukkan nilai korelasi positif dan signifikan terhadap skor total,

yang menandakan bahwa item-item tersebut valid dalam mengukur aspek komunikasi terapeutik. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,824, yang mengindikasikan bahwa kuesioner ini memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan untuk penelitian kuantitatif. Temuan ini diperkuat oleh penelitian internasional terbaru yang dilakukan oleh Han, Yoo, dan Kang (2024), yang mengembangkan *Therapeutic Communication Scale* (TCS) untuk mahasiswa keperawatan di Korea Selatan. Instrumen tersebut mengalami proses validasi menyeluruh melalui analisis faktor eksploratori dan konfirmatori, serta menghasilkan nilai reliabilitas McDonald's omega sebesar 0,89. Selain itu, instrumen tersebut terbukti memenuhi validitas konstruk, konvergen, dan diskriminan. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen komunikasi terapeutik dapat divalidasi secara konsisten dalam berbagai konteks, dan mendukung penggunaan kuesioner 20 item ini sebagai alat ukur yang andal dan valid dalam penelitian terkait komunikasi terapeutik perawat.

b. Kuesioner kepuasan pasien

Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 15 pertanyaan dengan pilihan selalu, sering, kadang-kadang dan tidak pernah. Kuesioner kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 15 butir pernyataan dengan skala Likert empat poin, yaitu: selalu, sering, kadang-kadang, dan tidak pernah. Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas alat ukur. Hasil uji validitas menggunakan analisis korelasi item-total menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai korelasi positif dan signifikan terhadap total skor, yang berarti setiap item dinyatakan valid dalam mengukur tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, tidak ada item yang perlu dihapus atau direvisi karena semua item telah memenuhi kriteria validitas. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,886, yang menandakan bahwa instrumen

ini memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Nilai ini berada di atas ambang batas minimum 0,70 yang disarankan dalam penelitian kuantitatif, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aremo, dkk. (2024) di Turki, yang mengembangkan dan menguji *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form* (PSQ-SF) dalam konteks layanan kesehatan primer. Instrumen tersebut menunjukkan validitas konstruk dan konvergen yang memadai serta nilai McDonald's omega sebesar 0,90, yang mengindikasikan konsistensi internal sangat tinggi. Hasil tersebut mendukung bahwa pengukuran kepuasan pasien melalui kuesioner 15 item ini dapat diterapkan secara andal dan valid dalam setting layanan kesehatan, termasuk di tingkat Puskesmas.

#### 4. Tahap Pengumpulan Data

##### a. Tahap persiapan penelitian

- 1) Peneliti mengajukan permohonan ke Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo untuk membuat surat studi pendahuluan yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Sekatak.
- 2) Setelah peneliti memperoleh surat balasan Studi Pendahuluan dari Kepala UPTD Puskesmas Sekatak, peneliti mengumpulkan data tentang jumlah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan di UPTD Puskesmas Sekatak ke Kepala UPTD Puskesmas Sekatak.
- 3) Setelah proposal disetujui dosen pembimbing peneliti mengajukan surat pada Komisi Etik Penelitian Universitas Ngudi Waluyo.
- 4) Peneliti mempersiapkan berkas EC (*Ethical Clearance*) dan mengajukan surat EC yang digunakan untuk syarat pelaksanaan penelitian.
- 5) Setelah mendapatkan EC, peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

- 6) Setelah mendapatkan surat izin penelitian, peneliti mengantar surat izin penelitian kepada Kepala Puskesmas Sekatak.
  - 7) Peneliti meminta bantuan pengumpul data (asisten peneliti) yang dipersiapkan dengan diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan tata cara pengambilan data penelitian.
  - 8) Peneliti menyiapkan lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*)
  - 9) Peneliti mempersiapkan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian yaitu kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.
- b. Tahap pelaksanaan
- 1) Peneliti dan asisten peneliti menetapkan responden yang sesuai dengan kriteria inklusi penelitian
  - 2) Peneliti dan asisten peneliti memperkenalkan diri kepada calon responden
  - 3) Peneliti dan asisten peneliti melakukan *informed consent* responden
  - 4) Peneliti dan asisten peneliti menjelaskan kepada responden tujuan dan manfaat penelitian, bila bersedia menjadi responden maka menandatangani *informed consent* sebagai bukti persetujuan menjadi responden
  - 5) Setelah mengisi lembar persetujuan, responden kemudian diberikan lembar untuk identitas dan identitas diisi lengkap dengan mencantumkan nama dengan inisial, pada pengisian lembar identitas ini responden dibantu oleh peneliti dalam pengisiannya.
  - 6) Peneliti dan asisten peneliti membagikan kuesioner kepada responden.
  - 7) Peneliti dan asisten peneliti mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.

## F. Etika Penelitian

### 1. Lembar persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan ini di dalamnya berisi tentang apa saja yang dilakukan, tujuan dalam penelitian, manfaat yang di dapat responden, tata cara penelitian. Semua pernyataan tersebut dituliskan dilembar persetujuan dengan jelas dan mudah dipahami oleh responden. Apabila responden bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan tersebut.

### 2. *Anonimity* (tanpa nama)

Responden tidak mencantumkan nama pada lembar observasi tetapi hanya inisial nama saja dari nama responden tersebut sehingga kerahasiaan data responden tetap akan terjaga.

### 3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

*Confidentiality* yaitu masalah etika yang akan memberikan jaminan kerahasiaan dari hasil penelitian, baik informasi maupun masalah yang lainnya. Informasi yang telah dikumpulkan peneliti akan dijamin kerahasiaannya. Namun hanya beberapa kelompok data saja yang akan dilaporkan pada hasil riset.

### 4. Keadilan (*Justice*)

Responden diberi perlakuan secara baik sebelum atau sesudah dilakukan penelitian. Adanya perlakuan yang berbeda perlu dihindari, apabila subjek penelitian tidak ingin atau keluar dari penelitian. Peneliti memperlakukan setiap responden dengan sama dan tidak membedakan antar responden satu dengan lainnya (Nursalam, 2016).

### 5. Kemanfaatan (*Expediency*)

Penelitian seharusnya memberikan manfaat bagi masyarakat bidang, ilmu ataupun penelitian. Peneliti perlu mengurangi dampak yang merugikan bagi subjek penelitian (Notoatmodjo, 2012).

## G. Pengolahan Data

Langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut :

### 1. *Editing*

Merupakan proses pengecekan lembar observasi yang telah terkumpul dari responden. Pada tahap ini peneliti memeriksa kembali kelengkapan jawaban yang telah di isi oleh responden.

## 2. *Scoring*

Scoring adalah proses memberikan skor pada tiap pertanyaan berdasarkan jawaban responden. Pada kuesioner komunikasi terapeutik perawat skoring dilakukan sebagai berikut:

Pada kuesioner komunikasi terapeutik perawat:

jawaban tidak pernah diberikan skor 0

jawaban kadang-kadang diberikan skor 1

jawaban sering diberikan skor 2

jawaban selalu diberikan skor 3.

Pada kuesioner kepuasan pasien:

jawaban tidak pernah diberikan skor 0

jawaban kadang-kadang diberikan skor 1

jawaban sering diberikan skor 2

jawaban selalu diberikan skor 3.

## 3. *Coding*

*Coding* adalah pengolahan dan analisa data penelitian yang dilakukan dengan pemberian kode pada setiap kategori variabel. Pemberian kode dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Komunikasi terapeutik perawat;

1) Kurang baik skor 0-20

2) Cukup baik skor 21-40

3) Baik dengan skor 41-60

b. Kepuasan pasien

1) Tidak puas skor 0-22

2) Puas skor 23-45

## 4. *Entry*

Data yang diperoleh dari lembar observasi berisi nilai masing-masing indikator dimasukkan pada perangkat komputer yaitu SPSS.

## 5. *Cleaning*

Proses *cleaning* merupakan pemeriksaan kelengkapan data yang telah di *entry* dan seluruh data yang dinyatakan sesuai dengan hasil pengukuran observasi.

## H. Analisis Data

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian analisa univariat dilakukan menggunakan SPSS. Data hasil penelitian dideskripsikan dalam bentuk prosentase dan distribusi normal untuk mengetahui frekuensi meliputi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan), gambaran komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis data bivariat adalah analisis data yang dilakukan terhadap variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Analisa bivariat dilakukan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara dengan menggunakan Uji Statistik chi square. Perhitungan dilakukan dengan interpretasi sebagai berikut: Jika nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Jika nilai  $p > 0,05$   $H_0$  ditolak, artinya tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara.