

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan desain *cross sectional*. Metode *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu observasi/pengukuran data variabel independen dan variabel dependen yaitu komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan, secara bersamaan dalam satu waktu atau hanya satu kali pada suatu saat.. Tiap subjek penelitian hanya dilakukan satu kali observasi (Notoatmodjo, 2018).

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen (variabel bebas) dalam hal ini adalah komunikasi terapeutik dan variabel dependen (variabel terikat) dalam hal ini adalah kepuasan pasien.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan dengan tujuan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati atau diteliti. Definisi operasional juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Kategori
1	Komunikasi Terapeutik	Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan perawat kepada pasien secara sadar, tujuan dan kegiatannya difokuskan untuk membantu proses kesembuhan pasien.	Tahap komunikasi terapeutik: 1. Tahap pra-interaksi 2. Tahap orientasi 3. Tahap kerja 4. Tahap terminasi (Kinky, 2021)	Kuesioner	Ordinal	Baik (61-80) Cukup (41- 60) Kurang (20 - 40) (cut off point)
2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perawat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.	Kepuasan pasien: 1. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 2. Jaminan (<i>assurance</i>) 3. Kenyataan (<i>tangible</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Keandalan (<i>reliability</i>) (Nursalam, 2016)	Kuesioner	Ordinal	Tidak Puas (25 - 50) Cukup Puas (51 - 75) Puas (76 - 100) (cut off point)

D. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Banua Medika Banjarmasin yang beralamat di The Residence, Jl. Hikmah Banua, Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70236.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Banua Medika Banjarmasin mulai tanggal 1-6 Juli 2024.

E. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek yang akan diteliti dengan ciri-ciri sama serta karakteristiknya ingin diketahui dan hasilnya akan menjadi acuan dari penelitian, populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan sifat dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi pada bulan Januari 2024 yaitu sebanyak 70 pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sebagai subjek dalam suatu penelitian melalui *sampling* (Nursalam, 2015). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin.

3. Sampling

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Adapun yang menjadi kriteria sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kriteria inklusi adalah kriteria yang akan menyaring populasi menjadi sampel yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu kriteria yang secara teori sesuai dan terkait dengan topik penelitian (Osie Listina, 2021). Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:
 - 1). Pasien Klinik Banua Medika yang menggunakan pelayanan kesehatan.
 - 2). Usia minimal 17 tahun.
 - 3). Pasien yang minimal 2 kali berkunjung ke Klinik.
 - 4). Dapat membaca dan menulis.
 - 5). Dapat berkomunikasi dengan baik.
 - 6). Pasien yang dalam kondisi sadar.
 - 7). Bersedia menjadi responden.
- b. Kriteria eksklusi adalah kriteria yang dapat digunakan untuk mengeluarkan sampel yang telah didapatkan melalui proses kriteria inklusi dari objek penelitian disebabkan adanya kriteria-kriteria

tertentu yang dapat menghambat jalannya penelitian (Osie Listina, 2021). Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

- 1). Pasien tidak kooperatif.
- 2). Pasien dengan gangguan dalam berkomunikasi.
- 3). Pasien yang menolak menjadi responden.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data ketika melakukan suatu penelitian (Notoatmodjo, 2018). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner. Kuesioner tersebut berupa data demografi, kuesioner untuk menilai komunikasi terapeutik dan kuesioner untuk menilai kepuasan pasien.

1). Instrumen Data Demografi

Pada instrumen data demografi responden terdiri dari nama inisial, umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan.

2). Instrumen Komunikasi Terapeutik

Kuesioner komunikasi terapeutik yang digunakan oleh peneliti menggunakan pedoman kuesioner dan pedoman skala *likert*. Kuesioner komunikasi terapeutik terdiri dari 20 pernyataan dengan skala *Likert*, ada empat pilihan yaitu Tidak Pernah = 4, Kadang-Kadang = 3, Sering = 2, dan Selalu = 1.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik

No	Dimensi Yang Diukur	Favorabel (No Soal)	Unfavorabel (No Soal)	Butir/Item Pertanyaan
1	Tahap Pra-Interaksi	1, 2, 3, 4	-	4 (1-4)
2	Tahap Orientasi	5, 6, 7, 8, 9	-	5 (5-9)
3	Tahap Kerja	10, 11, 12, 13, 14, 15	-	6 (10-15)
4	Tahap Terminasi	16, 17, 18, 19, 20	-	5 (16-20)
	Jumlah	20	-	20

3). Instrumen Kepuasan Pasien

Kuesioner kepuasan pasien yang digunakan oleh peneliti menggunakan pedoman kuesioner dan pedoman skala *Likert*. Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 25 pernyataan dengan skala Likert, ada empat pilihan yaitu Sangat Puas (SP) = 4, Puas (P) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) = 1.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Dimensi Yang Diukur	Favorabel (No Soal)	Unfavorabel (No Soal)	Butir/Item Pertanyaan
1	<i>Tangibles</i>	1, 2, 3, 4, 5	-	5 (1-5)
2	<i>Reliability</i>	6, 7, 8, 9, 10	-	5 (6-10)
3	<i>Responsiveness</i>	11, 12, 13, 14, 15	-	5 (11-15)
4	<i>Assurance</i>	16, 17, 18, 19, 20	-	5 (16-20)
5	<i>Empathy</i>	21, 22, 23, 24, 25	-	5 (21-25)
	Jumlah	25	-	25

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan perhitungan dengan bantuan komputer menggunakan program software *SPSS versi 27*. Validitas variabel dinyatakan jika nilai r hitung $>$ r tabel yang sesuai dengan derajat kebebasan (Wahyudi, 2019). Untuk menentukan apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak, nilai r hitung (r_i) dibandingkan dengan nilai r *product moment* (r tabel). Dalam penelitian ini, dengan 30 responden dan tingkat kesalahan 5%, nilai r tabel yang sesuai dengan melihat nilai *cronbach's alpha* (α) adalah 0,361. Oleh karena itu, suatu pertanyaan atau kuesioner dianggap valid jika nilainya sama atau lebih besar dari 0,361. Jika nilainya kurang dari itu, maka pertanyaan atau kuesioner tersebut dianggap tidak valid. Dalam hal ini, data yang tidak memenuhi syarat signifikansi akan dihapus atau diganti.

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas kepada 30 orang di Klinik yang sama yakni di Klinik Banua Medika Banjarmasin. Peneliti melakukan uji validitas di Klinik Banua Medika dengan mengambil sampel sebanyak 30 orang yang mana menguji validkan instrumen Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien dalam pelayanan keperawatan. Responden yang berpartisipasi pada uji valid ini tidak an

diikutsertakan dalam pengambilan data besar (sampel penelitian). Uji validitas yang dilakukan pada data dari 30 responden hasilnya valid yaitu di atas r tabel 0,361 (dalam rentang r tabel 0,368 hingga 0,907). Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (konsisten). Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat atau taraf signifikan yang digunakan. Tingkat atau taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Kriteria uji reliabilitas jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan maka instrumen dikatakan reliabel. Sedangkan jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan maka instrumen dikatakan tidak reliabel (Darma, 2021).

Pada penelitian ini uji reliabilitas juga dilakukan pada hari yang sama dengan uji validitas. Pada uji reliabilitas ini, data yang diambil yaitu 30 responden dan nilai yang diterima sesuai dengan nilai *Cronbach's alpha* (α) yaitu > 0,70 untuk r tabel. Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai lebih besar dari 0,70 ($> 0,70$). Adapun hasil uji reliabilitas dari 30 responden dan 45 item pertanyaan yaitu reliabel dengan nilai 0,971 untuk r tabel.

H. Tehnik Pengumpulan Data

1) Tahap Persiapan Pengumpulan Data

Dalam tahap ini peneliti melakukan penelitian, peneliti sudah mengikuti prosedur yang berlaku yaitu peneliti mengajukan uji Etik pada komisi etik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin. Setelah dikeluarkan sertifikat etik No. 150/KEPK-SI/VI/2024 pada tanggal 24 Juni 2024 dan mendapatkan sertifikat persetujuan kelaikan etik penelitian dengan Amandemen satu pada tanggal 28 Juni 2024. Kemudian peneliti meminta surat ijin untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrument penelitian ke Koordinator Riset STIKES Suaka Insan Banjarmasin.

Setelah mendapatkan surat ijin uji validitas dan reliabilitas, peneliti kemudian mengantarkan surat tersebut kepada kepala Klinik Banua Medika dan menunggu surat balasan persetujuan dari pihak Klinik. Setelah mendapatkan surat balasan persetujuan, peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas selama kurang lebih 1 minggu. Setelah itu peneliti melakukan olah data dan hasil uji menyatakan valid. Selanjutnya peneliti mengajukan surat ijin penelitian kepada Koordinator Riset STIKES Suaka Insan Banjarmasin, setelah mendapatkan surat ijin penelitian peneliti kemudian kembali mengantarkan surat tersebut kepada Kepala Klinik Banua Medika Banjarmasin dan menunggu surat balasan dari pihak Klinik. Setelah mendapatkan surat balasan ijin penelitian, peneliti kemudian melakukan pengambilan data penelitian di Klinik Banua Medika Banjarmasin.

2) Tahap Pelaksanaan Penelitian dan Pengumpulan Data

Pada tahap ini pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner. Sebelum peneliti membagikan lembar kuesioner, peneliti terlebih dahulu memperkenalkan diri selanjutnya peneliti akan menjelaskan tentang tujuan serta manfaat penelitian yang dilakukan kepada responden serta meminta kesediaan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian akan diberikan lembar *informed consent* untuk ditandatangani dan peneliti akan memberikan lembar kuesioner untuk di isi. Responden diminta untuk mengisi setiap item pertanyaan atau pernyataan dengan lengkap, jujur, dan apa adanya. Setelah lembar kuesioner selesai di isi oleh responden, selanjutnya peneliti akan mengumpulkan lembar kuesioner dan mengecek kembali apakah ada kolom yang belum terisi. Apabila ada kolom yang belum terisi, maka peneliti akan meminta kesediaan responden untuk mengisi kembali lembar kuesioner tersebut. Pada pelaksanaan penelitian ini, seluruh responden mengisi lembar kuesioner dengan lengkap.

3) Tahap Terminasi/Akhir

Pada saat dilaksanakan penelitian, proses terminasi dimulai dengan pengumpulan kuesioner terakhir dari responden dan peneliti mengucapkan terima kasih kepada responden yang secara sukarela mau berpartisipasi menjadi bagian dari penelitian dan bersedia mengisi lembar kuesioner yang sudah peneliti berikan. Selanjutnya peneliti akan mengolah data yang sudah didapatkan, menganalisa data kemudian

hasilnya disajikan dan digunakan sebagai bahan belajar, masukkan dan saran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

I. Cara Analisa Data

Sebagai salah satu bagian dari proses penelitian, analisa data disebut sebagai pengolahan data dan penafsiran data. Analisis data merupakan rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data (Majid & Qadar, 2021). Penggunaan alat yang tepat untuk menganalisa data sangat menentukan keakuratan pengambilan kesimpulan (Romlah & Qomusuddin, 2021).

1) Pengolahan Data

Pengolahan data atau manajemen data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan tervalidasi dan tersimpan dengan baik untuk keperluan analisis (Romlah & Qomusuddin, 2021). Proses pengolahan data yang harus dilalui adalah sebagai berikut:

a. *Editing*

Editing adalah pemeriksaan kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. *Editing* dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul. Sebelum data akan mulai dianalisa, peneliti melihat apakah data tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti dengan cara memeriksa kelengkapan data dan kesalahan pada pengisian lembar jawaban kuesioner untuk memastikan data yang

diperoleh telah lengkap, dapat dibaca dengan baik, relevan, dan konsisten.

b. *Coding*

Coding adalah kegiatan pemberian kode numeric (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Peneliti akan mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi angka atau bilangan. Pemberian *coding*/kode dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Usia

1 : Masa Remaja Akhir (17-25 tahun)

2 : Masa Dewasa Awal (26-35 tahun)

3 : Masa Dewasa Akhir (36-45 tahun)

2. Jenis Kelamin

1 : Laki-Laki

2 : Perempuan

3. Pekerjaan

1 : Petani

2 : PNS

3 : IRT

4 : Pegawai Swasta

5 : Wiraswasta

6 : Mahasiswa/Pelajar

4. Pendidikan

1 : Tidak Sekolah

- 2 : SD
- 3 : SMP
- 4 : SMA
- 5 : S1

c. *Scoring*

Scoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan atau pernyataan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini *scoring* dilakukan dengan menggunakan *skala Likert*, yakni 1 = Tidak Pernah, 2= Kadang-Kadang, 3 = Sering dan 4 = Selalu. 4 = Sangat Puas, 3 = Puas, 2 = Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas = 1.

d. *Tabulating*

Tabulating adalah penyajian berbentuk angka (numerik) yang disusun dalam kolom dan baris (tabel) dengan tujuan untuk menunjukkan frekuensi kejadian dalam kategori yang berbeda. Pada tahap ini peneliti memasukkan data atau jawaban-jawaban yang sudah diberi kode atau skor ke dalam sebuah tabel dengan cara menghitung frekuensi data. Peneliti melakukan program penghitungan data secara manual menggunakan program *Microsoft Excel*.

e. *Data Entry*

Data entry adalah kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan ke dalam master tabel kemudian membuat distribusi frekuensi sederhana. Jawaban-jawaban yang diberi

kode atau skor ke dalam tabel akan dihitung frekuensi data, setelah itu data dimasukkan secara manual dan menggunakan program komputer yaitu *Excel*.

f. *Cleaning* (Pembersihan)

Cleaning (pembersihan) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan untuk memastikan apakah ada atau tidak kesalahan dalam memasukkan data agar hasil yang disajikan sesuai dengan tujuan dari penelitian. Setelah data tidak ada kesalahan lagi, maka akan dilanjutkan pada proses selanjutnya yaitu proses pengolahan data.

2) Analisa Data

Analisa data pada penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yaitu analisa univariat, uji normalitas dan analisa bivariat. Semua prosedur pengolahan data untuk analisa data dilakukan dengan menggunakan program komputer *SPSS 27 for Windows*.

a. Analisa Univariat

Analisa univariat digunakan untuk mengetahui karakteristik responden atau gambaran umum dengan cara mendeskripsikan tiap variabel yang digunakan yaitu dengan melihat distribusi frekuensinya (Notoatmodjo, 2018). Analisis ini menggunakan rumus distribusi frekuensi dan dapat dilakukan dengan bantuan program komputer software *SPSS versi 27*.

J. Kelemahan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memiliki hambatan penelitian yakni peneliti kurang memahami dan menguasai penggunaan program komputer software *SPSS versi 27*.

K. Pertimbangan Etik

Etika penelitian merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian berhubungan langsung dengan manusia. Oleh karena itu, sebelum peneliti mulai melakukan pengambilan data kepada responden, peneliti telah mengajukan *Ethical Approval Letter* kepada Komisi Etik STIKES Suaka Insan Banjarmasin dan peneliti telah lulus uji etik pada tanggal 28 Juni 2024 dengan nomor sertifikat etik No. 150/KEPK-Si/VI/2024 dan dinyatakan layak untuk melakukan penelitian kepada responden dengan menekankan pada masalah etik meliputi:

1) *Respect of Person*

Partisipan memiliki hak untuk membuat keputusan secara sadar untuk menerima secara sadar untuk menerima atau menolak menjadi partisipan. Peneliti menjelaskan kepada partisipan tentang proses penelitian dan partisipan diberi kebebasan untuk menentukan apakah bersedia atau menolak berpartisipasi dalam penelitian.

2) *Beneficence dan Nonmaleficence*

Penelitian ini tidak membahayakan partisipan dan peneliti telah berusaha melindungi partisipan dari bahaya ketidaknyamanan (*protection from discomfort*). Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, penggunaan kuesioner, dan penggunaan data penelitian sehingga dapat

dipahami oleh partisipan dan bersedia menandatangani serta ketersediaan berpartisipasi atau mengisi *Informed Consent*. Selama proses berlangsung peneliti memperhatikan beberapa hal yang dapat merugikan partisipan antara lain status kenyamanan dan perubahan perasaan. Apabila kondisi tersebut membahayakan kondisi partisipan maka peneliti menghentikan penelitian terlebih dahulu dan memulainya lagi ketika kondisi sudah stabil dan partisipan siap untuk melakukan pengisian kuesioner.

3) *Justice*

Peneliti memberikan kesempatan yang sama bagi pasien yang memenuhi kriteria untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti memberikan kesempatan yang sama dengan partisipan untuk mengungkapkan perasaannya baik sedih maupun senang dan mengungkapkan seluruh pengalamannya.