

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian ilmiah. Penelitian ini memiliki kriteria seperti; berdasarkan fakta, bebas prasangka, menggunakan prinsip dan analisa, menggunakan hipotesis, menggunakan ukuran objektif dan menggunakan data kuantitatif atau dikuantitatifkan (Aprina, 2023)

B. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel dependen dalam satu kali pengukuran menggunakan alat ukur kuesioner dengan pendekatan *cross sectional* digunakan dalam penelitian ini karena pengukuran komunikasi perawat dan fasilitas kesehatan (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen) dilakukan bersama-sama untuk melihat apakah ada hubungan antar variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dan fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025.

C. Tempat & Waktu Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari tahun 2025. Pengumpulan data penelitian akan dilakukan di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Penelitian ini dilakukan pada Mei 2025.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun

2025. Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung bulan Mei tahun 2025 sebanyak 243 pasien.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 3 RS Bhayangkara Polda Lampung dengan populasi pasien per bulan Mei tahun 2025 adalah 243 pasien. Besar sampel pada penelitian ini akan menggunakan rumus *Lameshow*.

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

- n_0 = jumlah sampel awal (sebelum koreksi populasi)
- Z = skor Z sesuai tingkat kepercayaan (*confidence level*), untuk 95% digunakan $Z=1,96$
- P = proporsi kejadian yang diharapkan; jika tidak diketahui digunakan $p=0,50$ untuk mendapatkan ukuran sampel maksimum
- $1-p$ = proporsi kejadian yang tidak terjadi
- d = *margin of error* atau tingkat kesalahan yang ditoleransi, dalam penelitian ini $d=0,10$ (10%)

$$n_0 = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{(0,10)^2} = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0-1}{N}}$$

$$n = \frac{96,04}{1 + \frac{96,04-1}{243}} = \frac{96,04}{1 + \frac{95,04}{243}} = \frac{96,04}{1 + 0,3901} = \frac{96,04}{1,3901} \approx 69,08$$

3. Teknik Sampling

Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* yang berarti responden didapatkan berdasarkan ketersediaan responden saat penelitian diadakan, responden yang memenuhi kriteria diambil sebagai subjek penelitian. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Kriteria Inklusi
 1. Responden merupakan pasien di Ruang Rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung
 2. Bersedia menjadi responden
 3. Dapat membaca dan menulis
 4. Telah dirawat selama ≥ 2 hari
- b. Kriteria Eksklusi
 1. Pasien dengan penurunan kesadaran
 2. Tidak bersedia menjadi responden
 3. Responden tidak kooperatif

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan komponen yang sudah ditentukan oleh seorang peneliti untuk diteliti agar mendapatkan jawaban yang sudah dirumuskan yaitu berupa kesimpulan penelitian. (Sahir, 2021). Dalam penelitian ini terdapat dua jenis penelitian yang digunakan yang terdiri dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) sebagai berikut

1. Variabel dependen : Kepuasan pasien
2. Variabel independen : Fasilitas kesehatan dan komunikasi terapeutik

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Definisi Operasional

No	variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil ukur	Skala data
1	Variabel dependen: kepuasan pasien	<p>Perasaan responden yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya</p> <p>Indikator kepuasan pasien adalah:</p> <p>Kenyataan, keandalan, tanggung jawab, jaminan, empati</p>	kuesioner	Mengisi lembar kuesioner	<p>0=Puas, jika skor \geq median (96)</p> <p>1=Kurang Puas, jika skor $<$ median (96)</p>	Ordinal
2	Fasilitas kesehatan	<p>Sarana dan prasarana yang disediakan oleh rumah sakit untuk mendukung proses penyembuhan pasien, termasuk kebersihan, kenyamanan, kelengkapan, peralatan medis, dan fasilitas penunjang lainnya</p> <p>Indikator fasilitas kesehatan adalah :</p> <p>Luas ruangan dan jarak antar tempat tidur, Ventilasi dan sirkulasi udara, Pencahayaan alami dan buatan, Peralatan tempat tidur dan kelengkapannya, Toilet dan kamar mandi, Kebersihan dan sanitasi ruangan, Privasi dan kenyamanan suara, Aksesibilitas dan keselamatan lingkungan ruang inap</p>	Kuesioner	Mengisi lembar kuesioner	<p>0=memadai, jika skor \geq median (77)</p> <p>1=Kurang memadai, jika skor $<$ median (77)</p>	Ordinal
3	Variabel independen komunikasi terapeutik	Komunikasi verbal dan nonverbal yang antara perawat dan pasien.	Kuesioner	Mengisi lembar kuesioner	0=baik, jika skor \geq median (87)	Ordinal

		Indikator komunikasi ; Pembangun kepercayaan, Pemberi dukungan emosional, Pemberi informasi, pendengar aktif, Mediator, Fasilitator pengambilan keputusan, Motivator dan edukator			1=Kurang baik, jika skor < median (87)	
--	--	---	--	--	--	--

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3 Kuesioner Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Nomor soal	Jumlah soal
Kepuasan	Kenyataan	1,2,3,4,5	5
	Keandalan	6,7,8,9,10	5
	Tanggung jawab	11,12,13,14,15,	5
	Jaminan	16,17,18,19,20	5
	Empati	21,22,23,24,25	5
	Total		25

Tabel 4 Kuesioner Fasilitas

Variabel	Indikator	Nomor soal	Jumlah soal
Fasilitas	Luas ruangan dan jarak antar tempat tidur	1,2	2
	Ventilasi dan sirkulasi udara	3,4	2
	Pencahayaan alami dan buatan	5,6,7	3
	Peralatan tempat tidur dan kelengkapannya	8,9,10	3
	Toilet dan kamar mandi	11,12,13,14,15,16,17	7
	Kebersihan dan sanitasi ruangan	18,19,20	3
	Privasi dan kenyamanan suara	21,22	2
	Aksesibilitas dan keselamatan lingkungan ruang inap	23,24,25	3
	Total		25

Tabel 5 Kuesioner Komunikasi Terapeutik

Variabel	Indikator	Nomor soal	Jumlah soal
	Pembangun kepercayaan	1,2,3	3
	Pemberi dukungan emosional	4,5,6	3

Komunikasi terapeutik	Pemberi informasi	7,8,9	3
	pendengar aktif	10,11,12	3
	Mediator	13,14,15	3
	Fasilitator pengambilan keputusan	16,17,18	3
	Motivator dan edukator	19,20,21	3
	Total		21

2. Uji validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Kuesioner kepuasan pasien telah di uji validitas oleh (Nursalam, 2014b) dengan 25 pertanyaan dengan hasil valid. Kuesioner fasilitas dan kuesioner komunikasi perawat telah di uji reliabilitasnya di RS Bhayangkara Polda Lampung Provinsi Lampung dengan hasil valid.

2) Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang telah diuji reliabilitas dengan hasil reliabel oleh (Nursalam, 2014b). Kuesioner fasilitas dan kuesioner komunikasi terapeutik perawat telah di uji reliabilitasnya di RS Bhayangkara Polda Lampung Provinsi Lampung dengan hasil reliabel.

3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu peneliti membagikan kuesioner pada pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Peneliti memberikan tiga kuesioner kepuasan pasien, komunikasi terapeutik perawat, dan fasilitas kesehatan kemudian mengisi kuesioner, setelah diisi kuesioner dikumpulkan kembali pada peneliti untuk mengolah data.

4) Alat dan Bahan Penelitian

- Lembar *informed consent*
- Lembar kuesioner kepuasan pasien
- Lembar kuesioner komunikasi perawat

- d. Lembar kuesioner fasilitas kesehatan

5) Tahapan dan Pelaksanaan Penelitian

- a) Langkah- langkah persiapan penelitian
 1. Menyusun rencana penelitian beserta alat dan bahan yang dibutuhkan dengan cara mengajukan proposal penelitian.
 2. Mengajukan permohonan untuk memperoleh izin layak etik penelitian.
 3. Mengurus surat izin pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.
 4. Mempersiapkan rencana penelitian serta peralatan yang diperlukan.
 5. Menentukan waktu dan lokasi pelaksanaan penelitian.
- b) Pelaksanaan penelitian
 1. Peneliti mengajukan surat izin untuk studi pendahuluan dan penelitian dari Jurusan Keperawatan Poltekkes Tanjung Karang, yang ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung dengan tembusan kepada Kepala Diklat Keperawatan.
 2. Setelah memperoleh surat balasan, peneliti melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung untuk menetapkan lokasi pengambilan data.
 3. Peneliti mengurus surat pengantar dari Jurusan Keperawatan Poltekkes Tanjung Karang untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.
 4. Peneliti meminta izin kepada kepala ruang untuk memperoleh data responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Setelah itu, peneliti mendatangi responden untuk menyampaikan tujuan penelitian dan meminta persetujuan melalui pengisian informed consent.
 5. Peneliti membagikan lembar kuesioner kepada responden, menjelaskan cara pengisian, dan mengumpulkan lembar yang telah diisi pada hari yang sama, atau beberapa hari kemudian berdasarkan kondisi tertentu.

6. Peneliti menganalisis data yang terkumpul dan menyusun laporan hasil kuesioner.

H. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

Komputer digunakan untuk memproses data dalam penelitian ini melalui tahap berikut:

1. *Editing*

- a. Lengkap : semua pernyataan sudah terisi jawabannya
- b. Jelas : jawaban pernyataan apakah tulisannya cukup jelas terbaca
- c. Relevan : jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pernyataan
- d. Konsistensi : jawaban pertanyaan konsisten

2. *Coding*

Peneliti mengubah informasi dari kalimat atau huruf menjadi angka atau bilangan. Data Responden dikodifikasi, antara lain

- 1) Karakteristik Responden

- a. Usia

Kode 0 = Usia < 60 tahun

Kode 1 = Usia \geq 60 tahun

- b. Jenis kelamin

Kode 0 = laki-laki

Kode 1 = Perempuan

- 2) Variabel penelitian

- a. Variabel Kepuasan

Kode 0 = Puas

Kode 1 = Kurang Puas

- b. Variabel Fasilitas kesehatan

Kode 0 = memadai

Kode 1 = Kurang memadai

- c. Variabel Komunikasi terapeutik

Kode 0 = baik

Kode 1 = kurang baik

3. *Processing*

Setelah kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengkodean. Maka selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah si-entri dapat di analisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara menge-entri data dari kuesioner ke paket program komputer.

4. *Cleaning*

Peneliti melakukan pengecekan kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian peneliti melakukan pembetulan atau koreksi.

I. Teknik Analisis Data

Data yang telah diolah selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam penelitian ini dilakukan analisis data sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

Dalam penelitian ini analisis univariat yang diakukan adalah distribusi frekuensi komunikasi terapeutik dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025

2. Analisis Bivariat

Setelah dilakukan analisa univariat, hasilnya akan diketahui karakteristik atau distribusi setiap variabel dan dapat dilanjutkan analisis bivariat. Analisis bivariat dalam penelitian ini adalah untuk melihat komunikasi terapeutik dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawan Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengambil keputusan apakah hipotesis yang diajukan meyakinkan untuk diterima atau ditolak dengan menggunakan uji statistik *Chi-square*, untuk melihat makna perhitungan statistik digunakan batasan pemaknaan 0,05 sehingga jika $p > 0,05$ maka statistik disebut "tidak bermakna" dan $p \leq 0,05$ maka secara statistik disebut "bermakna". Uji statistik *Chi-square test* termasuk ke dalam statistik non-parametrik yang menggunakan data kategori :

- a. Jika nilai $p \leq (0.05)$, maka H_0 diterima atau ada hubungan pelayanan perawat dan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2025
- b. Jika nilai $p > (0.05)$, maka H_0 ditolak atau tidak ada hubungan pelayanan perawat dan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2025.

J. Etika Penelitian

Pertimbangan etika terkait penelitian ini dilakukan melalui perizinan dari pihak Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Menurut (Hansen et al., 2022), terdapat empat prinsip utama yang wajib dipenuhi, yaitu:

1. Menghormati

Peneliti harus mengakui dan menghormati hak-hak responden. Dengan memberikan informasi yang lengkap dan akurat, peneliti memungkinkan responden membuat keputusan yang tepat mengenai partisipasi mereka dalam penelitian. Interaksi peneliti dengan responden harus dilakukan dengan penuh penghormatan terhadap hak-hak mereka.

2. Sikap baik (*Beneficence*)

Peneliti bertanggungjawab untuk memaksimalkan manfaat yang diperoleh responden dan meminimalkan potensi kerugian yang mungkin timbul akibat partisipasi mereka dalam penelitian. Prinsip ini menekankan pentingnya kesejahteraan responden selama proses penelitian.

3. Keadilan

Prinsip keadilan menuntut pemilihan responden yang adil, memastikan bahwa semua individu memiliki kesempatan yang setara untuk berpartisipasi dalam penelitian. Selain itu, manfaat dan beban dari penelitian harus dibagi secara adil di antara semua responden.

4. Kejujuran

Peneliti harus menjaga kejujuran dalam semua aspek penelitian, termasuk pengumpulan data, analisis, dan pelaporan hasil. Penipuan dan pemalsuan

data merupakan pelanggaran etika yang serius dan dapat merusak kredibilitas penelitian.

5. Akurasi

Prinsip akurasi menuntut peneliti untuk memberikan informasi yang tepat kepada responden selama proses pengumpulan data. Selain itu, akurasi harus dijaga dalam analisis data dan pelaporan hasil penelitian untuk memastikan validitas temuan.

6. Kelengkapan

Responden berhak mendapatkan informasi yang komprehensif mengenai penelitian yang akan mereka ikuti. Prinsip kelengkapan berkaitan erat dengan informed consent, yaitu proses pemberian penjelasan dan persetujuan dari responden sebelum mereka berpartisipasi dalam penelitian.